

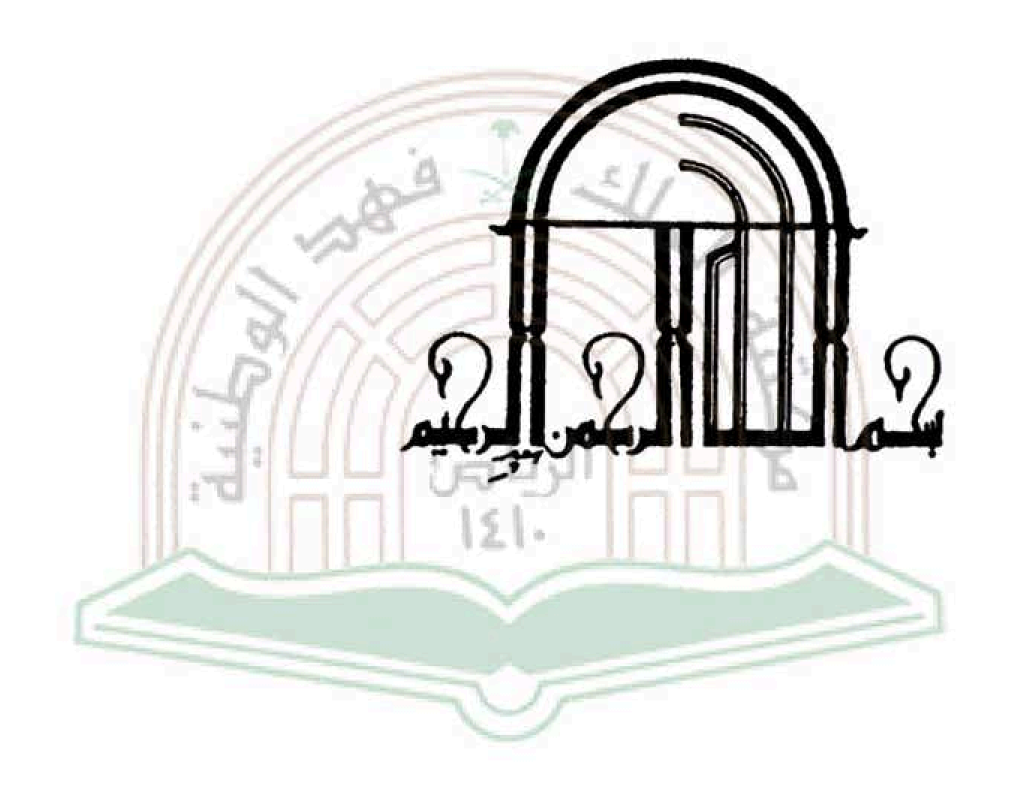
مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الثانية
(٦٩)

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية

وحيد موسى سعد

الرياض
١٤٣٠هـ / ٢٠٠٩م



إدارة الجودة الشاملة

في المكتبات

مطبوعات

مكتبة الملك فهد الوطنية

السلسلة الثانية (٦٩)

تهتم هذه السلسلة بنشر الدراسات والبحوث

في إطار علم المكتبات والمعلومات بشكل عام

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:

دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية

وحيد موسى سعد

مدرس المكتبات والمعلومات بكلية الآداب

جامعة بني سويف

مكتبة الملك فهد الوطنية

الرياض ١٤٣٠هـ / ٢٠٠٩م

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

سعد ، وحيد موسى
إدارة الجودة الشاملة في المكتبات : دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. / وحيد موسى سعد .- الرياض ، ١٤٣٠هـ
٣٢٧ ص ؛ ١٧× ٢٤ سم.- (الثانية ؛ ٦٩)

ردمك: ٦-٣٤٣-٠٠-٩٩٦٠-٩٧٨

١- المكتبات - تنظيم وإدارة - مصر أ.العنوان ب.السلسلة
ديوي ٠٢٥,١ ١٤٣٠/٤٩٠٥

رقم الإيداع: ١٤٣٠/٤٩٠٥
ردمك: ٦-٣٤٣-٠٠-٩٩٦٠-٩٧٨



ص ب : ٧٥٧٢

الرياض : ١١٤٧٢ المملكة العربية السعودية

هاتف : ٤٦٢٤٨٨٨

فاكس : ٤٦٤٥٣٤١

إهداء

إلى روح والدي.. رحمه الله

إلى والدتي.. أسعد الله أيامها

وجعلها على موعد مع العافية

بسم الله الرحمن الرحيم

[قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿يَرْفَعِ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ مِنكُمْ وَٱلَّذِينَ أُوتُوا۟ ٱلْعِلْمَ دَرَجَٰتٍ ۚ وَٱللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾﴾

[سورة المجادلة. الآية: ١١].

عن أنس - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله ﷺ : « مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ العِلمِ فَهُو فِي سَبيلِ اللهِ حَتى يَرْجِعْ ». رواه الترمذي وقال حديث حسن.

ما الفضل إلا لأهل العلم إنهمُ | على الهدى لمن استهدى أدلاءُ
وقدر كل إمرئ ما كان يحسنهُ | والجاهلون لأهل العلم أعداءُ
ففز بعلم تعش حياً به أبداً | الناس موتى وأهل العلم أحياءُ

[علي بن أبي طالب رضي الله عنه]

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة

الفصل الثاني

الفصل الرابع

الفصل الخامس

الفصل السادس



قائمة الأشكال

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة

المقدمة



- التمهيد.
- أهمية الدراسة وأهدافها.
- تساؤلات الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مجتمع الدراسة وعينته.
- منهج الدراسة وأدواتها.
- الدراسات المثيلة.

المقدمة

التمهيد :

تزايد الاهتمام بقضية إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية العقد التاسع من القرن العشرين، في ظل عالم تجوبه موجات التأثير والتأثر، وفي ظل التسارع الدولي والتغير المستمر، مما أوجب على قطاع المكتبات والمعلومات اتخاذ التدابير لمواجهة ما تسفر عنه مثل هذه التحديات المتلاحقة.

وقد تواكب دخول هذه القضية مجال المكتبات والمعلومات - أو بالأحرى دخول المجال عالمها - مع بروز مصطلحات باتت الآن أمراً ملموساً مثل مصطلح الفضاء الافتراضي Cyber Space، والذي مَثَّل ظهوره مساحة مكانية وزمانية أصبحت كالأرض الجديدة، هرعت إليها رؤوس الأموال، والحركة الثقافية والعلمية المعاصرة، حتى أنتج ما عُرف بمجتمع المعلومات Information Society أو ما يعرف الآن بمجتمع المعرفة Knowledge Society. كان من أهم روافده في قطاع المكتبات والمعلومات، ظهور خدمات المعلومات الإلكترونية Electronic Information Services (EIS)، التي قلَّصت بدورها حركة الإنسان الفيزيقية هنا في العالم المادي، وطورت الحركة هناك في الفضاء الافتراضي. ويبقى الحصول بالطبع على تفسير دقيق لمصطلح "هنا" في مقابل "هناك"، مع ما يلحق هذا التفسير من محاولة استنطاق الماهية الزمنية لهذه الحركة؛ فما كان يمكن الحصول عليه في ساعات أو أيام، أو ربما شهور وسنوات، أضحى من خلال هذه الخدمات يمكن الحصول عليه في دقائق في حده الأقصى.

وتعرف خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها ناتج التفاعل بين الموارد البشرية والمادية لكيانات بث المعلومات، التي يمكن لمرافق المعلومات إتاحتها بصورة

منهجية ميسرة، حال توافر الموارد البشرية والمادية المساعدة. وحتى يمكن الحصول على هذه الخدمات في أرقى صورها كان من الضرورة إخضاعها لإدارة الجودة الشاملة، التي ينظر إليها باعتبارها أسلوبًا إداريًا لتحقيق النجاح طويل الأمد من خلال رضا العملاء (المستفيدين).

من هذا المنطلق يرتبط تعريف إدارة الجودة الشاملة بالتوافق Conformance الكامل مع المتطلبات والحاجات لكل من المدخلات والمخرجات المرتبطة بأية عملية تتضمن في إنتاج المنتج أو الخدمة المستهدفة. ويتطلب هذا ضرورة وحتمية تَعَرُّف عناصر عدم التوافق Non-Conformance وتحديد أساليب القياس التي ينبغي استخدامها لاكتشاف ذلك، ثم تحديد خطط العمل المطلوبة للحد من المشكلات والقيود المؤثرة على جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من المكتبة [(١)].

وبهذا فإن مدخل إدارة الجودة الشاملة يُبنى على كثير من الأفكار المرتبطة بجودة أداء كل الوظائف والعمليات والأنشطة المنتجة للخدمة. أي أن إدارة الجودة الشاملة تعتبر عملية متكاملة ترتبط ببدء التفكير في أداء الخدمة، مروراً بالمراحل والأنشطة المختلفة، حتى الانتهاء بالمخرج النهائي المستهدف.

ويرتبط هذا التكامل في إنتاج الخدمة بالتخطيط لها وتصميمها وإنتاجها وبثها ونقلها إلى العميل المستهدف بفاعلية وكفاءة. ويتم هذا كله اعتماداً على محور أساس من محاور إدارة الجودة الشاملة وهو نموذج العملية Process Model. الذي تعتمد فلسفته على أن كل عمل له مدخلات معينة In Puts يتم تحويلها إلى مخرجات Out Puts بممارسة مجموعة من المهام Tasks ذات قيمة مضافة

---

(١) محمد محمد الهادي. إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات.- **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**.- مج ٩، ع١٧ (يناير، ٢٠٠٢م).- ص ١٦٤.

Added Value وكل عملية لها عميل Customer أو أكثر يتلقى مخرجاتها، وله مورد Supplier أو أكثر يقدم مدخلاتها، ويحكم العملية محوران أساسيان :

المحور الأول : يتضمن سبل الأداء ووسائله. ويشمل :

أ - الأدوات والمهمات والآلات والوسائل المستخدمة في الأداء (التجهيزات المادية).

ب - الخبرات والبناء المعرفي والمؤهلات اللازمة للأداء السليم (الموارد البشرية).

المحور الثاني : يتضمن مقاييس ومعايير تقييم العملية. ويشمل :

أ - تعليمات العمل وخطواته وخطوطه الإرشادية اللازمة للأداء السليم.

ب - مقاييس الأداء والتأكد من كفاءة العملية[(١)] .

وهكذا فإن كل عمل في داخل المكتبة يمكن تقسيمه إلى عمليات لها مورد وعميل، وكل عميل يصبح مورداً لعمل آخر... ، وهكذا داخل المكتبة، حتى يتم الوصول إلى العميل النهائي في شكل منظومة متكاملة.

١/٠ أهمية الدراسة، وأهدافها :

يحيا العالم العربي في ظل عالم متغير، لم تعد فيه إدارة الجودة الشاملة قاصرة على منشآت الأعمال، الهادفة للربح، بل تعدت هذا إلى كافة المنشآت؛ فقد امتد نشاطها من قطاع الأعمال إلى مؤسسات الخدمات، ودخلت بقوة إلى قطاع المكتبات والمعلومات، وفي مرحلة لاحقة إلى مجال خدمات المعلومات الإلكترونية خاصة في ظل بزوغ مصطلحات - مثل اقتصاديات المعلومات وإدارة

---

(١) نظمي نصر الله. أيزو ٩٠٠٠ إصدار ٢٠٠٠. خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية. القاهرة: اتحاد الصناعات المصرية، ١٩٩٠م.- ص٣٥ .- (**إصدارات اتحاد الصناعات المصرية؛ ٤**).

المعرفة - لها دلالتها في تحول المعلومة إلى سلعة تجارية لها وزنها. كل هذا يأتي في ظل بيئة تتسم بالتنافس من أجل البقاء، بالتميز والتفرد وإثبات الذات، مما أوجب ضرورة تنبيه القائمين على قطاع المكتبات والمعلومات المصري بصورة عامة - والعاملين في المكتبات العامة والقومية المصرية خاصة - والذين لا يزال يحتفظ البعض منهم بنظرتهم لمكتباتهم على أنها تقدم خدمات مفيدة وأنها حاجة عامة، أو المعتقدين بأن خدماتهم تتسم بمزايا جوهرية تجذب العملاء بشكل تلقائي، أن هذا التفكير، وتلك الاستراتيجيات أضحت غير كافية في عالم يتسم بالتغير العميق، وتحجيم الموارد المالية، وزيادة الاختيارات الشخصية.

ومن هنا فقد اتضحت أهمية الدراسة، الهادفة إلى ما يلي :

١ - طرح دراسة تحليلية لخدمات المعلومات الإلكترونية، من حيث الماهية والخصائص والأنواع، مع الربط المباشر بينها وبين المكتبات المقدمة لها (خاصة المكتبات قيد الدراسة). مع الدراسة التحليلية النقدية لمعايير ومقاييس إدارة الجودة الشاملة بصورة عامة، والمتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات وخدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة.

٢ - تقديم دراسة تحليلية لإدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات، من حيث المبادئ والنظريات والأسس العامة.

٣ - طرح وتطبيق مقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية ELIFSERVPERF على المكتبات قيد الدراسة، وقد تم تنقية المقياس من الملاحظات التي أخذت على المقاييس السابقة (مما يعني التحقق عملياً من إمكانية تطبيق المقياس).

٤ - طرح وتطبيق مقياس (ف. أ. زيثامل) لقياس ولاء العميل، بعد تطويعه ليتماشى مع خدمات المعلومات الإلكترونية، بالتطبيق على المكتبات قيد الدراسة.

٥ - قياس التوجه العام للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة - وذلك في ظل عدم وجود تطبيق فعلي لهذا الموضوع في المجال (إلا نادراً) حتى الآن -، مع استعراض أهم المشكلات التي يمكن أن تقع المكتبات المصرية فيها عند التطبيق الفعلي (بتجميعها من خلال الأبحاث والدراسات النظرية، وواقع المؤسسات الخدمية التي تعرضت لمثل هذه المشكلات).

٦ - تصميم واقتراح الخطوات التنفيذية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية، استرشاداً بمناهج التطبيق المختلفة في هذا الإطار.

٧ - طرح إطار عام تخطيطي لمركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية.

٠/٢ تساؤلات الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن التساؤلات التالية :

١ - ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات ؟ وما المراحل التي مرت بها في قطاعي الأعمال والمكتبات والمعلومات؟ وما مبادؤها؛ وتقنياتها؟ وأدواتها ؟ وما دوافع تطبيقها في المجال؟

٢ - ماذا تعني خدمات المعلومات الإلكترونية؟ وما خصائصها؟ وما أنواعها؟

٣ - ما أهم الجهود الجماعية والفردية في إطار وضع وتطبيق مقاييس لإدارة

الجودة الشاملة في مجال الخدمات عموماً وخدمات المكتبات والمعلومات على وجه الخصوص ؟ وهل توجد ملاحظات حولها؟ وما إيجابياتها؟

٤- هل يمكن وضع مقياس لجودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية يمكنه تجنب الملاحظات المطروحة حول المقاييس المتوافرة؟ وهل يمكن تطبيقه فعلياً على المكتبات عينة الدراسة؟ وما واقع إدراكات العملاء لجودة الخدمات المقدمة؟ وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات عينة الدراسة في درجة إدراكهم لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية ؟ وهل توجد علاقة مباشرة بين المتغيرات الديموجرافية وإدراكات العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية؟

٥- ماذا يقصد بولاء العميل عموماً ؟ وهل بلغ من الأهمية درجة تفرض دخوله بهدف القياس إلى قطاع المكتبات والمعلومات عامة ومجال خدمات المعلومات الإلكترونية بصفة خاصة؟ وماذا عن ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية؟ وهل توجد فروق دالة إحصائياً بين المكتبات قيد الدراسة بهذا الخصوص؟ وهل توجد علاقة مباشرة بين المتغيرات الديموجرافية وولاء العملاء؟ وأخيراً ما مدى العلاقة بين إدراك العملاء وولائهم؟

٦ - ما المشكلات والمعوقات التي يمكن أن تقف أمام المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟ وما توجهات العاملين في المجال نحو التطبيق؟

٧ - ما أشهر خطط تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟ وما أنسبها للتطبيق على الواقع المصري ؟ وهل يمكن طرحها في صورة خطوات تبدأ من الصفر، حتى التطبيق الفعلي والمتابعة؟

٨ - هل يمكن طرح كيان وطني بهدف السيطرة على إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الإلكترونية ؟ بغية التعاون بهدف تبادل الخبرات والتدريب المشترك ؟

٣/٠ حدود الدراسة :

أولاً: الحدود الموضوعية :

أ- الدراسة التحليلية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.

ب - الدراسة التحليلية لخصائص خدمات المعلومات الإلكترونية وأنواعها. مع الدراسة التحليلية النقدية لمعايير ومقاييس إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات وخدمات المعلومات الإلكترونية على وجه الخصوص.

ج - اقتراح وتطبيق مقياس (جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية) على عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات قيد الدراسة.

د- تطبيق مقياس ولاء العميل الذي اقترحته (ف. أ. زيثامل) على خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات قيد الدراسة.

هـ - دراسة أهم المشكلات المتوقع وجودها عند تطبيق المكتبات المصرية لإدارة الجودة الشاملة .

و- ترشيح الخطوات التنفيذية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية.

ز - طرح إطار عام تخطيطي لمركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية.

ثانياً: الحدود المكانية :

تم التطبيق على عينة من المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية وكانت هذه المكتبات كما يلي :

أ - المكتبات القومية واقتصرت على : دار الكتب والوثائق القومية.

ب - المكتبات العامة وشملت مكتبات: المعادي العامة والبحر الأعظم العامة وخالد بن الوليد العامة ومبارك العامة والقاهرة الكبرى.

وقد قام اختبار المكتبات السابقة على مجموعة من الاعتبارات والأساليب. تمثلت فيما يلي :

أ - اعتبارات فنية :

١. تتمتع المكتبات قيد الدراسة بتقديم عدد كبير من خدمات المعلومات الإلكترونية.
٢. تفرد بعض هذه المكتبات في إنتاج خدمات لم يكن لها وجود من قبل (مثل إنتاج مكتبة مبارك العامة لخدمة النقاط الإلكترونية E. POINTS، التي سيرد الحديث عنها).
٣. توفير المكتبات قيد الدراسة لوسائل وتجهيزات حديثة تسمح بإتاحة وصول سهل غير مكلف وأمن لخدمات المعلومات الإلكترونية.

ب - اعتبارات مكانية وفيزيقية:

١. تتمتع المكتبات بخدمتها لقطاع عريض من العملاء لوقوعها في مناطق ذات كثافة سكانية مرتفعة.
٢. تتمتع المكتبات بدرجة عالية من الجودة من حيث؛ موقع المبنى وشكله الخارجي وتأثيثه الداخلي، وسهولة الوصول إليه، إضافة لجودة الظروف الفيزيقية.

ثالثاً: الحدود الزمنية:

تم التطبيق على عملاء المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية، بهدف قياس إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة وكذا ولائهم لها؛ إضافة إلى قياس توجه العاملين في المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتباتهم، وكان هذا من خلال الدراسة التطبيقية التي بدأت في أغسطس ٢٠٠٤م، وانتهت في يوليو ٢٠٠٥م.

٤/٠ مجتمع الدراسة وعينته :

أولاً: فيما يتعلق بعملاء المكتبات قيد البحث :

تمثل مجتمع البحث في هذا الإطار في العملاء المرتادين لـ خدمات المعلومات الإلكترونية، المقدمة من خلال مكتبات: دار الكتب والوثائق القومية (المكتبة القومية) ومكتبات: المعادي العامة والبحر الأعظم العامة وخالد بن الوليد العامة ومبارك العامة والقاهرة الكبرى (كمكتبات عامة).

وقد تم اختيار عينة عمدية حجمها ٢٠٠ مفردة - انخفض عدد هذه العينة إلى ١٥٠مفردة بعد استبعاد الاستبيانات غير الكاملة، ونتيجة لتقلص عدد الاستبانات التي أمكن تلقيها ثانية من مكتبة مبارك العامة، وكان مجاباً عنها من ٥٠ استبيان إلى ٢٤ استبياناً تقريباً (خاصة بعد رفض إدارة المكتبة توزيع الباحث الاستبيانات بنفسه)، مما قلل عدد الردود-، مثلت عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية (خاصة في ظل ضعف عدد المرتادين للخدمات المعلومات الإلكترونية، والذين يقل عددهم كثيراً عن المرتادين للخدمات التقليدية المقدمة من المكتبات نفسها).

ولم يستطع الباحث الوصول إلى العدد الإجمالي لعملاء خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات قيد الدراسة للأسباب التالية:

١- لا توجد سجلات حصر فعلية لعملاء خدمات المعلومات الإلكترونية خاصة بهم دون سواهم.

٢- ليس كل عملاء المكتبات ممن يستفيدون من خدمات المعلومات الإلكترونية حتى يمكن الإفادة من سجلات العضوية.

٣- تعد سجلات الإعارة أداة الحصر الوحيدة التي يمكن الإفادة منها في هذا الإطار، وهي خاصة فقط بخدمة البحث في الأقراص المدمجة، وبالتالي فهي لا تحقق الغاية المرجوة.

٤- هناك عدد كبير من عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية الذين يستفيدون من الخدمات المقدمة عبر مواقع المكتبات دون اشتراك فعلي فيها.

وقد تمت المقابلات مع مفردات العينة من خلال توزيع استبيانين؛ هدف الأول لقياس إدراكهم لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية، أما الثاني فهدف لقياس ولائهم لها. وقد وضع المقياسان في داخل إطار واحد، حتى يتسنى لكل عميل الإجابة عنهما معاً.

ثانياً: فيما يتعلق بقياس توجه العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مصر:

بلغ إجمالي عدد العاملين في المكتبات الست ٣٥٨ عاملاً، باستثناء العمالة المؤقتة. وتم اختيار عينة عمدية مكونة من ١٣٠ مفردة (انخفضت إلى ١٢٠ مفردة بعد استبعاد الاستبيانات غير الكاملة، ومثلت نحو ٣٣٪ من إجمالي العدد). وقد مثل الاستبيان قياس درجة تقبل العاملين لتطبيق مبادئ (إدوارد ديمنج) لإدارة الجودة الشاملة.

٥/٠ منهج الدراسة وأدواتها:

استخدم الباحث المنهج الوصفي (مع التركيز على المنهج المسحي، ومنهج التحليل الوثائقي)، وتم تجميع المادة من خلال الاستبيان، إضافة إلى بعض

الأدوات الأخرى المساندة، كما استخدم الباحث بعض أساليب الإحصاء الاستدلالي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

وبالإضافة إلى المقابلات الشخصية التي تمت مع القائمين على إدارة هذه المكتبات، أو العاملين في أقسام العلاقات العامة، وما رافق ذلك من زيارات ميدانية متعددة للمكتبات عينة الدراسة، وما تبعها من ملاحظات شخصية، تعززت الدراسة بإجراء :

الاستبيان :

وهي أكثر أدوات جمع المادة العلمية الميدانية انتشاراً في الأبحاث التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات - وكذلك في كافة المنظمات والمؤسسات الخدمية في قطاع الأعمال - وحاول الباحث من خلالها استطلاع آراء كل من عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية (من حيث الجودة المدركة والولاء) بالمكتبات المصرية، وآراء اختصاصيي المعلومات نحو التطبيق.

وكان هذا من خلال ثلاثة استبيانات، تم وضعها بعد تحكيمها أكاديمياً وميدانياً. وتفصيل هذا فيما يلي :

الاستبيان الأول: مقياس (جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية):

هدف الاستبيان إلى قياس إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية. وكان هذا من خلال مقياس (جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية) الذي تم تنقيته من الملاحظات التي حُسبت على المقاييس السابقة.

ويتكون الاستبيان من قسمين :

القسم الأول: يتكون من ثلاثة أبعاد، تعكس تسعة عشر متغيراً. وهي كما يلي :

البعد الأول: "انطباعات العملاء" Customers Impressions

يهدف إلى قياس وقع الخدمات المقدمة في نفوس العملاء وتأثيرها عليهم. ويشمل المتغيرات من (١ - ٧).

البعد الثاني: "بيئة المكتبة" Library Environment

يهدف إلى قياس جودة المكتبة موقعاً وتأسيساً وتأثيثاً، ودرجة تأثير هذا في العملاء. ويشمل المتغيرات من (٨-١٢).

البعد الثالث: "ضبط المعلومات" Information Control

يهدف إلى قياس إمكانية المكتبة في توفير وصول سهل لمعلومات مُؤمَنَة. ويشمل المتغيرات من (١٣- ١٩).

وقد تم قياس إدراك العملاء باستخدام مقياس (ليكرت) للموافقة/عدم الموافقة (المستخدم في العلوم الاجتماعية بهدف قياس الآراء والاتجاهات نحو قيم المتغيرات التي يصعب قياسها كمياً). والمتدرج من (١-٧)؛ حيث يشير الرقم (١) إلى أقصى درجات عدم الموافقة، بينما يشير الرقم (٧) إلى أقصى درجات الموافقة، مع وجود درجة محايدة في المنتصف (عدم التأكد).

القسم الثاني: محددات الجودة المدركة لخدمات المعلومات الإلكترونية "المأخوذة في الاعتبار":

يشمل متغيرات: "السن، والنوع، والمستوى التعليمي، والعمل، ومستوى الدخل".
وقد تم تحكيم الاستبيان أكاديمياً وميدانياً قبل طرحه فعلياً.

وكان التحكيم الأكاديمي من خلال عرض الاستبيان على عدد من هيئات التدريس بقسمي المكتبات والوثائق بآداب بني سويف وآداب القاهرة، وإدارة الأعمال بتجارة بني سويف.

أما التحكيم الميداني، فقد تم من خلال دراسة أولية Pre-study على عينة صغيرة من عملاء المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية.

وتحدد الهدف من التحكيمين "الأكاديمي والميداني" في التأكد من صلاحية

محتوى الاستبيان من حيث وضوح عناصره وملاءمة صياغته والوقت المستغرق في الإجابة عن الأسئلة.

وأسفر التحكيمان، عما يلي :

١- غموض مصطلح خدمات المعلومات الإلكترونية، وبالتالي طرح الباحث ماهية خدمات المعلومات الإلكترونية كحاشية سفلية.

٢- إعادة الترتيب في داخل كل بعد على أسس أكثر منطقية؛ فنجد مثلاً "يمتاز العاملون بالمجاملة وحسن المعاملة" تسبق عبارة "يتميز العاملون بخبرة كبيرة في حل المشكلات". وكذا "سهولة الوصول إلى موقع المكتبة وأقسامها الداخلية" قبل "توافر التجهيزات المادية المساعدة على التكيف مع بيئة المكتبة".

٣- إلغاء العبارة رقم (٤) "في المقياس قبل التعديل" (الملحق رقم ١) وهي: "لدى العاملين استعداد دائم للإجابة عن استفساراتي" لاحتواء العبارة رقم (٥) "في المقياس بعد التعديل" (الملحق رقم ٢) لها، وهي "لدى العاملين رغبة دائمة في مساعدتي".

٤- إلغاء العبارة رقم (١٢) "في المقياس قبل التعديل". وهي "تعتبر المكتبة مكاناً مريحاً للبحث والتعلم الجماعي" لاحتواء العبارة رقم (١٠) "في المقياس بعد التعديل لها"، وهي "تعد المكتبة مكاناً مناسباً للتعلم والبحث العلمي".

٥- تقسيم العبارة رقم (١٤) في "المقياس قبل التعديل" وهي: "تتميز المكتبة بتأمينها لبياناتي الشخصية، وتأمين وصول خدمات المعلومات الإلكترونية"، وطرحها في عبارتين (١٦و١٧) "في المقياس بعد التعديل"، لتصبح: "تتميز المكتبة بتأمينها لبياناتي الشخصية"و" تتمتع المكتبة بتأمين وصول خدمات المعلومات الإلكترونية إليّ (مثل خدمة البريد الإلكتروني)".

٦- طرح الأمثلة في داخل بعض العبارات، بهدف التوضيح، نلمس هذا في العبارات (١١، ١٤، ١٧) في المقياس بعد التعديل.

٧- إعادة صياغة العبارة رقم (١٨) من: "موقع المكتبة على الشبكة الدولية يمكنني من الحصول على المعلومات التي احتاجها" إلى: "يُمكِّنُني موقع المكتبة على الشبكة الدولية من الحصول على المعلومات التي أحتاجها".

الاستبيان الثاني: مقياس (ف. أ. زيثامل) لقياس ولاء العملاء :

هدف الاستبيان إلى قياس ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية، بالتطبيق على عينة الدراسة، وكان هذا من خلال مقياس ولاء العملاء لـ (ف. أ. زيثامل) ويتكون الاستبيان من قسمين :

القسم الأول: يتكون من أربعة أبعاد، تعكس ثلاثة عشر متغيراً. وهي :

البعد الأول : " الاتصالات الشفهية أو المباشرة Word - of - Mouth Communications "

يهدف إلى قياس دور كلمة العملاء المنطوقة عن المكتبة للآخرين، لما لهذا من دور ترويجي غير مباشر لخدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة. ويشمل المتغيرات من (١-٣).

البعد الثاني: " نوايا التواصل Return Intensions "

يهدف إلى قياس نوايا العملاء في الإفادة من خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة. ويشمل المتغيرات من (٤-٦).

البعد الثالث: " حساسية السعر Price Sensitivity "

يهدف إلى قياس درجة استعداد العملاء لدفع مقابل مادي أعلى مقابل التعامل مع خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة. ويشمل المتغيرات من (٧-٩).

البعد الرابع: "سلوك الشكوى Complaining Behavior"

يهدف إلى قياس ردود أفعال العملاء عندما تواجههم مشكلات معينة تجاه خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة. ويشمل المتغيرات من (١٠- ١٣).

وقد تم هذا ارتكازاً إلى مقياس Likert (سبقت الإشارة إليه).

القسم الثاني: محددات الولاء لخدمات المعلومات الإلكترونية :

شمل المتغيرات ذاتها التي تم الأخذ بها في استبيان جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية.

الاستبيان الثالث: "توجهات العاملين في قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال" :

تحدد الهدف من هذا الاستبيان في رصد التوجهات العامة للعاملين في قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال، من خلال استبيان، تم تصميمه اعتماداً على نموذج إ. ديمنج لإدارة الجودة الشاملة، والمكون من أربع عشرة عبارة. وقد أعطى المستقصى ثلاثة بدائل للإجابة عن كل عبارة بإعطاء رأيه تجاه كل منها على مقياس ذي ثلاث درجات فقط، هي "أوافق" "ومحايد" و "لا أوافق" بهدف الحصول على إجابات واضحة ودقيقة. وتم تطويع النموذج حتى يتماشى مع مجال المكتبات والمعلومات وخدمات المعلومات الإلكترونية.

تم تحكيم الاستبيان أكاديمياً وميدانياً قبل طرحه فعلياً؛ بعرضه على عدد من الأكاديميين العاملين في حقل المكتبات والمعلومات، إضافة إلى عدد من اختصاصي المعلومات، وأسفر التحكيمان عما يلي :

١- غموض مصطلح "إدارة الجودة الشاملة" الوارد بمقدمة المقياس، ومصطلح

"تغيير" الوارد بالعبارة رقم ٨ من الاستبيان وبالتالي طرح الباحث المقصود بهما كحاشية سفلية.

٢- طرح الأمثلة التوضيحية داخل بعض العبارات؛ نلمس ذلك في العبارة "رقم ٤" التي تغيرت من: "التحول من التركيز على أسعار المدخلات فقط إلى التركيز على فائدة العميل + السعر أيضاً" في الاستبيان قبل التعديل (الملحق رقم ٤) إلى: "التحول من التركيز على أسعار المدخلات فقط (مثل التجهيزات المادية، وأوعية المعلومات) إلى التركيز على فائدة العميل + السعر أيضاً" في الاستبيان بعد التعديل. (الملحق رقم ٥).

٣ - حدوث تغييرات في كثير من عبارات الاستبيان. تمثلت فيما يلي :

أ- تحولت العبارة الأولى من: "تحديد أهداف المكتبة وفلسفتها مع تطوير هدف مستمر لتحسين أداء الخدمة". إلى: "تحديد أهداف المكتبة وفلسفتها مع التأكيد على هدف تحسين الخدمة باستمرار".

ب - تحولت العبارة الثالثة من: "التحسين المستمر لتحسين الجودة بدلاً من التفتيش". إلى: "التطوير المستمر لتحسين الجودة، بدلاً من الرقابة المباشرة".

ج - تحولت العبارة السادسة من: "تأصيل وتطوير التدريب بصورة مستمرة". إلى: "تأصيل التدريب وتطويره بصورة مستمرة".

د- تحولت العبارة السابعة من: "تفعيل دور الإدارة في التحسين المستمر". إلى "تفعيل دور الإدارة في التطوير المستمر".

هـ- تحولت العبارة التاسعة من: "القضاء على العوائق التنظيمية بين موظفي الأقسام المختلفة بالمكتبة". إلى: "القضاء على التنافس غير

الشريف بين موظفي الأقسام المختلفة بالمكتبة، وجعل الوصول إلى الجودة هو الهدف الأساس".

و- تحولت العبارة الحادية عشرة من: "استبعاد الحصص العددية (الكم)، والتركيز على الجودة (الكيف) ". إلى التركيز على جودة الأداء (مثل التحسين المستمر في الخدمة المقدمة)، بصورة أكثر من الكم (مثل عدد أوعية المعلومات أو عدد العملاء (المستفيدين).

وبعد إتمام الجانب التطبيقي، تم توظيف واستخدام بعض أساليب الإحصاء الاستدلالي التي تمثلت فيما يلي :

أ - التوزيعات التكرارية. بهدف الشرح الوصفي لعينة الدراسة.

ب - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

يعد المتوسط الحسابي أحد مقاييس النزعة المركزية.

وللتوضيح فإنه بالنظر إلى البيانات الخاصة بأي ظاهرة سواء في صورتها الخام أو ملخصة في جدول تكراري نلمس أن غالبية مفرداتها تتراكم أو تتمركز حول قيمة معينة. وتمثل هذه القيمة في ذاتها مركز التوزيع، التي تمثل القيم المتوسطة للتوزيع، ويطلق على هذه الظاهرة النزعة المركزية" أي اتجاه المفردات إلى التركيز حول قيمة متوسطة أي أن التكرارات تكون قليلة عند طرفي كل توزيع وتتمركز في الوسط عند القيمة المتوسطة [١]. ومن هنا فيعرف الوسط الحسابي بأنه مجموع القيم مقسوم على عددها ويعرف بالرقم (س) [٢].

(١) هشام حسن مخلوف. **الإحصاء وصناعة القرار**.- القاهرة: مكتبة عين شمس، ٢٠٠٢م.- ص٩٤- ٩٩.

(٢) تشاو، لينكولن. **الإحصاء في الإدارة**؛ ترجمة عبد المرضي حامد عزام؛ مراجعة سيد موسى السماديسي، محمد بركات قنديل.- الرياض: دار المريخ للنشر، ٢٠٠٠م.- ص ٨٦.

أما الانحراف المعياري فهو أحد مقاييس التشتت (التي تعرف بأنها الدرجة التي تنتشر بها البيانات الرقمية حول قمة وسط أو متوسطة)، وقد ظهر نتيجة لعدم كفاءة المتوسطات الحسابية للتعبير عن الظواهر فالمتوسطات تعطينا فكرة عامة عن المتغيرات إلا أنها لا تعطينا فكرة محددة عن المجموعة، فلا تبين طبيعتها أو توزيع مفرداتها. ويهدف الانحراف المعياري إلى إيجاد مجموع انحرافات القيم عن وسطها الحسابي من خلال تربيعها، ثم قسمة مجموع مربعات الانحرافات على عدد القيم الداخلة في الحساب[1] .

واستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في أكثر من موضع، لعل أبرزها قياس درجتي إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات عينة الدراسة وولائهم لها .

ج - اختبار التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA "اختبار ف":

هو أحد اختبارات تحليل التباين، وقد سمي التحليل بهذا الاسم تخليداً للعالم ر. أ. فيشر الذي يعتبر أول من وضع هذا الاختبار، ويستخدم الاختبار لقياس مدى وجود فروق بين عدد من المتغيرات (أو المجموعات) من عدمه، وفي حال وجود هذه الفروق في الدرجة بين هذه المجموعات المستقلة، يتم دراسة واستكشاف هل هذه الفروق لها تأثير فعلي، أو ظهرت لأسباب مؤكدة أم أن هذه الفروق أسبابها عرضية، ظهرت بالمصادفة. ويهدف الاختبار لقياس دلالة الفروق بين المجموعات المستقلة (بصفة عامة)[2] . وتم تطبيقه في الدراسة للاستدلال على مدى دلالة التباين (الفروق) بين المكتبات عينة

---

(١) تشاو، لينكولن. **الإحصاء في الإدارة**؛ ترجمة عبد المرضي حامد عزام؛ مراجعة سيد موسى السماديسي، محمد بركات قنديل.- الرياض: دار المريخ للنشر، ٢٠٠٠م.- ص ٦٤١ - ٦٤٢.

(٢) كانافوس، جورج. **الإحصاء للتجاريين**؛ ترجمة سلطان محمد عبد الحميد، محمد توفيق البلقيني.- الرياض: دار المريخ للنشر، ٢٠٠٤م.- ص ٩٥ - ١٠٩.

الدراسة (بصفة عامة) عند تطبيق مقياس ELIFSERVPERF لقياس إدراك العملاء لجودة الخدمات الإلكترونية ومقياس. (ف. أ. زيثامل) لقياس ولاء العملاء.

د - قانون المربعات الصفري "L D" S

أحد قوانين تحليل الانحدار الخطي البسيط وهو الطريقة التي تهتم بإبراز العلاقة بين متغير واحد ومتغير آخر أو أكثر، بهدف المساعدة في التنبؤ بما سيكون عليه الوضع في المستقبل[1] .

ويهدف بصفة عامة إلى تحديد مدى التباين بين أي المجموعات (على وجه التحديد) وتم تطبيقه في الدراسة للاستدلال على مدى التباين بين أي المكتبات تحديداً عند تطبيق مقياس (جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية) المقترح ومقياس (ف. أ. زيثامل) لقياس ولاء العملاء .

هـ - اختبار "كا^2"

يستخدم توزيع كا^2 للمقارنة بين أكثر من دراستين وقد يستخدم لاختبار جودة التوفيق أي معرفة هل تتفق مجموعة قيم من المشاهدات (الدراسة الفعلية) مع مجموعة قيم متوقعة (المتوقع) فإذا كان لدينا ش$_1$ ، ش$_2$ ، ش$_3$ ، ... ش ك تمثل التكرارات المشاهدة وت$_1$ ، ت$_2$ ، ت$_3$ ، ..... ت ك تمثل التكرارات المتوقعة فإن قيمة كا^2 المحسوبة يتم مقارنتها بقيمة كا^2 من الجدول بدرجات حرية معينة وبناء على هذه المقارنة يتم قبول فرض العدم بمعنى أنه ليس هناك اختلاف بين الدراسة الفعلية والمتوقعة إذا كان هناك اختلاف بين الدراسة الفعلية والمتوقعة. (إذا كانت كا^2 المحسوبة أقل من كا^2 الجدولية).

---

(1) هشام مخلوف، مصدر سابق، صفحات متفرقة.

أما إذا قبلنا الفرق البديل، فإن معنى ذلك أن هناك اختلافًا جوهريًا بين الدراسة الفعلية والمتوقعة ويمكن ترتيب خطوات إجراء الاختبار كما يلي :

صياغة الفروق :

- **فرص العدم:** ليس هناك فرق معنوي بين الدراسة الفعلية والمتوقعة.

- **الفرض البديل:** هناك فرق معنوي بين الدراستين.

يتم إجراء الاختبار ومقارنة $كا^{٢}$ المحسوبة $بكا^{٢}$ من الجدول ويتم اتخاذ القرار كما سبق[(١)].

ويهدف الاختبار بصفة عامة إلى قياس مدى دلالة العلاقة بين متغيرين. وتم تطبيقه في الدراسة الحالية لقياس دلالة العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية وكل من إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية، وولائهم لها، إضافة إلى قياس دلالة العلاقة بين متغيري الجودة المدركة، والولاء.

و - معامل الاقتران :

يقصد به مدى وجود علاقة بين ظاهرتين (متغيرين) بحيث إذا تغيرت إحداهما في اتجاه معين فإن الثانية تميل إلى التغير في الاتجاه نفسه أو في الاتجاه المضاد.

فإذا حدث التغير في الظاهرتين في الاتجاه نفسه فيسمى الاقتران طردياً (أو موجباً) وفي هذه الحالة إذا زادت قيمة أحد المتغيرين، فإن قيمة المتغير الثاني تميل إلى الزيادة بوجه عام، وإذا نقصت قيم أحد المتغيرين، فإن قيمة المتغير الثاني تميل إلى النقص بوجه عام. وإذا كان التغير في الظاهرتين في اتجاه مضاد فيسمى الاقتران عكسياً (أو سالباً).

---

(١) هشام مخلوف، مصدر سابق، ص ١٥٧- ١٥٨.

ويهدف إلى تحديد قوة العلاقة بين متغيرين، ويتم من خلاله ترتيب قوة العلاقة بين المتغيرات. وطُبق في الدراسة لقياس درجة وقوة العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية وكل من الجودة المدركة للعملاء تجاه خدمات المعلومات الإلكترونية، المقدمة من المكتبات قيد الدراسة وولائهم لها.

٦/٠ الدراسات المثيلة :

تبرز الدراسات العربية حول إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات كما لو كانت تقف في مفترق طرق.

فبالرغم من اتسام الدراسات الأجنبية التي تناولت هذا الموضوع بالتنوع إلى حد كبير - تربو على ١٠٠٠ دراسة - إلا أن الموضوع نفسه طرق على استحياء على المستوى العربي عموماً، حتى أنه لا يزيد عدد العناوين التي طرقته على أصابع اليدين إلا قليلاً وقد تبين ذلك للباحث من خلال البحث المباشر في مصادر المعلومات العربية، التي أمكن التوصل إليها من خلال هوامش الدراسات الحديثة المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، وتمثلت في مجموعة من المصطلحات التي تم استخدامها بشكل تركيبي تبادلي، وكانت كما يلي :

- إدارة الجودة الشاملة الجودة.
- خدمات المكتبات والمعلومات الإلكترونية.
- المقاييس والمعايير.
- رضا وولاء العملاء.

إضافة إلى أدوات الحصر الأجنبية، وفق مراصد البيانات التالية :

- Library and Information Science Abstracts " LISA "
- Educational Resources Information Center " ERIC "
- Dissertation Abstracts International

وكان هذا من خلال الواصفات التالية :

- Total Quality Management
- Total Quality Management Measures
- Electronic Information Services
- Customer Satisfaction
- Customer Loyalty Measures
- LibQUAL
- SERVQUAL
- Extended Marketing Mix

وقد تم تطبيق إستراتيجية البحث بإضافة مصطلح Electronic Information Services إليها ، أو إضافة مصطلح Library and Information Science إلى هذه الواصفات (في حال عدم وجود مصادر بالمصطلح الأول)، حتى يتسنى استبعاد ما ليس له علاقة بالمجال، وقد تم هذا من خلال الخدمة التي تقدمها الشبكة القومية للمعلومات. وأمكن من خلال هذا الحصر الحصول على عدد كبير من المواد ، خاصة من خلال مرصدي معلومات Dissertation Abstracts International و"LISA" ، أما مرصد معلومات " ERIC " فقد أورد عدداً قليلاً من العناوين كان أغلبها متصلاً بمجال التربية.

كما ساعد الدخول إلى عدد من المواقع على الشبكة الدولية - من خلال الواصفات السابقة ذاتها - كثيراً في هذا الإطار. ويمكن استعراض بعض هذه الدراسات (التي اعتمد الباحث فيها الدراسات الميدانية ، دون النظرية) فيما يلي:

أولاً - الدراسات العربية :

أ- محمود قطر. **تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة التابعة لجمعية الرعاية المتكاملة: دراسة ميدانية** ، إشراف محمود عفيفي، سهير محفوظ.- ٢٠٠٤م .- أطروحة (ماجستير) - جامعة حلوان. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.

تعني هذه الرسالة بالدراسة الواقعية التخطيطية لتسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة التابعة لجمعية الرعاية المتكاملة. وكانت أهم أهدافها ما يلي:

١- إلقاء الضوء على تجارب المكتبات العامة لجمعية الرعاية المتكاملة في مجال تسويق خدمات المعلومات، وذلك طبقاً للمفهوم التسويقي أو المفهوم الحديث للتسويق.

٢- تقديم تخطيط مقترح لأنشطة ووظائف التسويق في مجال خدمات المعلومات بالمكتبات العامة مع تحقيق التكامل والتنسيق التام فيما بينها في وحدة واحدة لمزيج متكامل في خدمة السوق المستهدف وفي ضوء خصائص واحتياجات السوق.

واعتمدت بصورة أساسية على المنهج الميداني لتحقيق أهدافها. وتمثلت أهم التوصيات فيما يلي :

١- مراعاة التوازن بين تقديم خدمات المعلومات التقليدية وغير التقليدية للمستفيدين من المكتبات العامة.

٢- تفعيل دور المزيج الترويجي، من خلال الاهتمام بعنصر الاتصال والإعلان باعتبارهما من أهم عناصر هذا المزيج الترويجي.

٣- الاهتمام برفع الثقافة التسويقية لدى العاملين.

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في اهتمامهما بدراسة خدمات المعلومات، إلا أن وجه الاختلاف الأساس ينبع من الزاوية التي تمت معالجة هذا الموضوع من خلالها، فقد عالجته الدراسة الحالية من خلال الوجهة التسويقية، إلا أن الدراسة الحالية قامت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ب - راشد بن محمد الحمالي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود.- **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**.- س٢٣، ع١ (يناير، ٢٠٠٢ م).- ص ٥-٤٢.

هدفت الدراسة إلى تعرف واقع وقيم إدارة الجودة الشاملة في قطاع المكتبات ومراكز المعلومات من خلال استطلاع آراء العاملين بمكتبات جامعة الملك سعود. اعتماداً على منهج البحث الميداني وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج. كان من أهمها:

١- أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة مطبقة بدرجة كبيرة إلى متوسطة في مكتبات جامعة الملك سعود، بما يعني تفهم العاملين لإدارة الجودة الشاملة.

٢- أكدت الدراسة وجودَ علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك عينة الدراسة لجودة الخدمة وبعض المتغيرات الديموجرافية (وهي التعليم والعمر والخبرة).

٣- أظهرت الدراسة أن قيم الجودة باتت جزءاً من قيم العاملين، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه القيم وبعض المتغيرات الديموجرافية وهي (المستوى الإداري والعمر).

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في تناولها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات (بصورة واقعية)، إلا أن وجه الاختلاف ينبع من تناول الدراسة الحالية لتطبيق الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية بالتطبيق على عينة من المكتبات العامة والقومية المصرية، إضافة لتناوله لواقع ولاء العملاء للخدمات في المكتبات ذاتها.

ج - فيصل عبد الله حسن الحداد. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة؛ إشراف أسامة السيد محمود علي؛ إشراف مشارك فتحي عثمان أبو النجا. - ٢٠٠١م. - أطروحة (دكتوراة) جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.

تعد هذه الدراسة من الدراسات الرائدة عربياً. وقد تحدد هدفها في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية السعودية، من خلال دمج أسلوب إدارة الجودة الشاملة معها، بما يعود بالنفع على عملاء المكتبات، وقد تم ذلك بالتطبيق على بعض المكتبات الجامعية السعودية بهدف قياس التوجه العام للعاملين والعملاء نحو التطبيق اعتماداً على منهجي المسح الميداني، والاستدلال الإحصائي.

وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي :

١- بالرغم من أهمية أسلوب إدارة الجودة الشاملة، وتطبيقه منذ مدة طويلة في الدول الغربية، إلا أنه لم يجد صدىً عند الغالبية العظمى بالمكتبات الجامعية السعودية.

٢- مال عملاء خدمات المكتبات (من أعضاء هيئات التدريس وطلاب الدراسات العليا) نحو (الموافقة) على جودة خدمات المكتبات، بمتوسط مرجح ٣٫٠٢ لأعضاء هيئة التدريس، و٣٫٣٤ بالنسبة للطلاب.

٣- مال العاملون نحو (الموافقة إلى حد ما) على أنشطة تحسين الجودة ونتائجها، بمتوسط مرجح ٣٫٢٣.

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في تناولها تطبيقات إدارة الجودة الشاملة لقطاع المكتبات والمعلومات العربي، إلا أن الدراسة الحالية اكتفت بدراسة الواقع بالنسبة لخدمات المكتبات التقليدية بخلاف دراسة الباحث التي انصبت على دراسة خدمات المعلومات الإلكترونية. إضافة لتطبيق الباحث بعض المقاييس المحكمة أكاديمياً وميدانياً، بخلاف دراسة الباحث التي لم تأخذ بأية مقاييس لإدارة الجودة الشاملة - في جانبها التطبيقي - بالرغم من توافر عدد كبير منها، كان يمكن الأخذ بأحدها بعد تطويعه وتطبيقه على عينة الدراسة، بما يعني مزيداً من الدقة والموضوعية في النتائج.

وبالرغم من كثرة الدراسات العربية التي تتناول المداخل والأسس التنظيرية للموضوع - إلى حد ما - إلا أن المكتبة العربية لا تزال تفتقر الدراسات الميدانية حول الموضوع، حتى أن هذه الدراسات تعد على أصابع اليد الواحدة، تمثل بعضها في النماذج السابقة. ويحسب لهذه الدراسات أنها باكورة الدراسات العربية في الموضوع، مع ما يكتنف هذا من صعوبة سبر أغوار علم جديد، لم تتضح علاقاته بتخصص المكتبات والمعلومات، ويقع على عاتقها (الدراسات) ضرورة تطويعه وتسخيره للمجال لتحقيق أكبر قدر من الإفادة.

إلا أن هذه الدراسات لم تتوسل بمعايير معتمدة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ حيث اعتمدت على تطبيق معايير اجتهدت في وضعها (وبُذل فيها جهد مشكور). ولكن كان الأولى طرح المعايير المعتمدة على المستوى الدولي - خاصة مع توافر بعضها منذ مدة وقبل إجراء هذه الدراسات - والأخذ بأحدها بناء على معيار علمي، أو تفنيدها وإبراز بعض الملاحظات حولها، تؤدي وضع معايير جديدة، أو معدلة (محكمة أكاديميًا وميدانيًا) تتلافى ما ورد حول المعايير الدولية من ملاحظات.

وهذا التوجه الأخير هو ما اعتمده الباحث؛ ويتضح هذا من خلال ما يلي:

هدف الباحث قياس الجودة المدركة لخدمات المعلومات الإلكترونية، ومن هنا فقد قام بدراسة مقاييس (جودة الأداء الفعلي للخدمات) Service Performance (SERVPERF) وجودة المكتبة (Library Quality) وجودة الخدمة Service Quality (SERVQUAL). ومن خلال دراسته لهذه المقاييس، تبين له وجود بعض الملاحظات حولها، ومن ثم آثر طرح مقياس معدل، ومحكم أكاديميا وهو مقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية.

هـدف الـباحث أيـضًا إلى قـياس ولاء العمـلاء للخـدمات المقدمـة، وقـياس تـوجهات العـاملين في مجـال المكتـبات والمعلـومات، نحـو تطبـيق إدارة الجـودة الشاملة، ومن ثم اختار مقياسين دوليين مطبقين - منذ فترة - ولهما شهرتهما الواسعة، وقبولهما العريض، وهما مقياس(ف . أ . زيثامل) لقياس ولاء العملاء، ومعايير (إدوارد ديمنج) لقياس توجه العاملين نحو التطبيق.

يضاف إلى هذا اكتفاء دراسات تطبيق إدارة الجودة الشاملة السابقة بدراسة تـوجه العـاملين والعمـلاء نحـو تطبـيق إدارة الجـودة الـشاملة، وعـدم تطـرقهما لقياس ولاء العملاء للخدمات، أو قياس الجودة المدركة للخدمات لديهم . وهو ما قام به البحث الحالي .

ويحسب للدراسات السابقة جميعاً أنها باكورة الدراسات العربية في موضوع إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات، إلا أن أياً منها لم يتطرق إلى القياس العملي لإدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات، أو ولائهم لها (وهو الهدف الأساس لدراسة الباحث الحالية).

ثانياً - الدراسات الأجنبية :

A - John, Heinrichs & lee Jeen Su and Sharkey Thomas. Relative influence of the libQUAl dimensions of satisfaction: A subgroup analysis. – College Research Libraries. – Vol. 66 ,N.3.- (May, 2005) .- PP 248 – 256.

هدف البحث الحالي لدراسة العلاقة بين مقياس جودة المكتبة libQUAl ورضا العملاء بالتطبيق على مكتبات جامعة مدينة وين Wayne State University بولاية ميتشجان الأمريكية، اعتماداً على المنهج الميداني. وأظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العملاء لجودة الخدمات باستخدام مقياس libQUAL ورضاهم عنها، وأوصت الدراسة برفع جودة الخدمات المقدمة بصورة دائمة للمحافظة على رضا العملاء.

وتمثل دراسة الباحث مرحلة متطورة من مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال؛ فهي دراسة انتقلت من مجرد الوقوف على مدى تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة. إلى مرحلة رصد العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة المقدمة، ورضا العملاء. وهي مرحلة متطورة جداً حتى في مجال إدارة المنظمات الهادفة للربح، وأكد على هذا ندرة الدراسات في هذا الموضوع (وهو ما تبين للباحث في أثناء الدراسة).

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة الباحث في تناولها لدراسة العلاقات بين الموضوعات المختلفة لإدارة الجودة الشاملة، وإن كانت دراسة الباحث قد انصبت على دراسة العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة المقدمة، ورضا العملاء. إلا أن الدراسة الحالية انصبت في جزء منها على دراسة العلاقة بين الجودة المدركة والولاء.

B - Lori, Discoll & Shorb Stephen R.. LibQUAL meets strategic planning at the University of Florida. - Journal of Library Administration. - Vol. 40 , N.3, 4 (2004) .- P. 173 – 180.

هدفت الدراسة إلى تناول تأثير التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning على أداء المكتبات بصفة عامة في ظل بيئة متغيرة، وعلاقته بمقياس جودة أداء المكتبة LibQUAL وقد تم في هذا الإطار استعراض المراحل التي مر بها التخطيط الاستراتيجي في مكتبة جامعة فلوريدا - الذي بدأ فعلياً منذ يونيو ٢٠٠١م - وكان من أهم نتائجه ضرورة استخدام مقياس جودة المكتبة libQUAl باعتباره إحدى الدعامات لتحقيق التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى، ولدوره في تقوية العلاقات المتبادلة بالعملاء.

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في تناولها واحدًا من أبرز مقاييس إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات وهو LibQUAL، إلا أن الدراسة الحالية انصبت على دراسة عدد من المقاييس بلغ عددها نحو اثني عشر مقياساً انقسمت بين المقاييس المؤسسية والمقاييس الفردية.

C - Anne, Antrim Patrica. GILS, The Government Information Locator service. Observing the development of a new government information service; supervision Achleitner Herbert .-2002.- Ph. D. .- Emporia State University.- 321 p.

هدف البحث إلى دراسة كيفية إنشاء الحكومة الإلكترونية وتطويرها لخدمة مقرر المعلومات الحكومية واعتمدت الدراسة ـ طبقاً لما ورد فيها - على منهج التحليل الكمي Qualitative analysis المعتمد على نظرية النظم الاجتماعية Niklas Lehman.

وتعتمد الخدمة بالأساس على طرح المعلومات الخاصة بالحكومة (غير السرية) في صورة كشاف إلكتروني اعتماداً على بروتوكول Z 39.50 أو المعيار الدولي Z 39.50، بهدف جعل المعلومات الحكومية معروفة للجميع. وقد توصلت الدراسة إلى إمكانية نقل نموذج هذه الخدمة والأخذ به في مجال المكتبات والمعلومات، وكذا في المجال الاقتصادي والإعلامي.

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في دراستها وطرحها لإحدى خدمات المعلومات الإلكترونية، إلا أنها اختلفت عنها في أن دراسة الباحث هدفت لدراسة أكبر عدد من خدمات المعلومات الإلكترونية التي يمكن التوصل إليها، بهدف تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة عليها.

D - Abdulhameed, Alsulaiman. Academic libraries in Saudi Arabia: A comparative study of the performance of their information services and support facilities; supervision sevey charles Al .-2001.- Ph. D. university of Arizona .- 187 P.

هدفت الدراسة إلى قياس أداء خدمات المعلومات ووسائل الدعم الفني في سبع مكتبات أكاديمية سعودية. وقد تم الوصول إلى تحقيق هذا الهدف من خلال تطبيق الباحث لثلاثة مقاييس تم تطويرها من خلال Van House وآخرين في عام ١٩٩٠م. والمقاييس الثلاثة هي :

١- معدل استخدام التسهيلات.

٢- استخدام نقاط الخدمة.

٣- استخدام الخدمات المرجعية.

وقد اعتمد الباحث على استخدام منهج البحث الميداني اعتماداً على عدد من المقابلات التي تم إجراؤها مع العاملين ورؤساء الأقسام في المكتبات قيد الدراسة.

وقد تم التوصل إلى الأهداف التالية:

١- تراوح استخدام التسهيلات المتاحة في المكتبات السبع بين ١٧٪ و ٧٢٪.

٢- فيما يتصل باستخدام نقاط الخدمة تراوح معدل استخدام العملاء بالنسبة للعاملين من ٠،٤٥ إلى ٢،٠٥.

٣- فيما يتصل باستخدام النقاط المرجعية، تراوح معدل الاستخدام من ٠،٧٧ إلى ٧،٩٠ مرة.

وقد أظهرت الدراسة وجود اختلافات إحصائية ذات دلالة بين كافة المكتبات فيما يتعلق بالمقاييس الثلاثة التي تم استخدامها.

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في دراستها لخدمات المعلومات، وإن كانت الدراسة الحالية تدرس الخدمات المتاحة في المكتبات الجامعية السعودية بخلاف دراسة الباحث التي تتوفر على دراسة خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة من خلال عينة من المكتبات العامة المصرية إضافة للمكتبة القومية. كما أن الدراسة الحالية تطبق ثلاثة مقاييس تهدف قياس أداء خدمات

المعلومات بخلاف دراسة الباحث التي تهدف تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات قيد الدراسة.

E - Ann, Parrish Darlene. The compact of leadership behavior on organizational commitment and Job autonomy of information services libraries.; Supervision Blazek Ronalo .-2001.- Ph. D. The Florida state University .- 189 P.

هدف البحث إلى فحص تأثير سلوك طبقة الإدارة في المكتبات على النمط التنظيمي والهيكل الوظيفي لاختصاصي خدمات المعلومات وقياس درجة رضاهم عن هذا.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الميداني من خلال طرحه لاستبيان ثم توزيعه على ١٦٥ فردًا أمكن الحصول على ردود من ١٢٤فردًا بمعدل ٤٧٪.

وأمكن التوصل إلى النتائج التالية :

١- أكد ٥٧٪ من المبحوثين أن لدى رؤسائهم درجة عالية من الاهتمام بمشاعر الآخرين واحترامهم.

٢- أظهر الاستبيان أن ٥١٪ من المبحوثين يشعرون أن لديهم دورًا فاعلاً في المكتبة.

٣- أظهر الاستبيان أيضاً أن ٦٤٪ منهم يعتبرون أنفسهم أصحاب وضع متميز في الهيكل التنظيمي.

٤- أكد ٥١٪ من المبحوثين أن رؤساءهم لديهم درجة عالية من الأنانية وحب الذات.

وإذا كانت دراسة الباحث تعتمد على دراسة آراء اختصاصيي خدمات المعلومات في رؤسائهم، وكذا آرائهم في مواقعهم الوظيفية، فإنها لا تتوافر على دراسة تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في خدمات المعلومات الإلكترونية بالتطبيق على عينة من المكتبات العامة القومية المصرية.

F - Coleman, Vicki . Toward a TQM paradigm : Using SERVQUAL to measure library service quality. - College Research libraries . - (May, 1997) . – P. 237 – 251 .

هدفت الدراسة إلى قياس درجة إدراك المستفيدين للخدمة المقدمة من مكتبة جامعة تكساس الرئيسة، من خلال مقياس جودة أداء الخدمة SERVQUAL، المكون من ٢٢ عبارة (سؤالاً) وتم توزيع الاستبيان على ٥٢٥ مستفيداً، أمكن تلقي الردود من ٢٠٠ فرد فقط من بينهم، وكان معدل الاستجابة بالتالي ٣٨٪، اعتماداً على منهج البحث الميداني ومنهج الاستدلال الإحصائي.

وكان من أبرز نتائج الدراسة الحالية أن ١٤٪ من الآراء وقعت في نطاق المسموح به (وهي المساحة بين الحد الأدنى لمستويات الأداء المقبول وبين المستويات المرغوب فيها)، كما جاء ٢٧٪ أقل من المستوى الأدنى، و ٩٪ في الحد الأدنى للأداء المقبول، مع عدم وجود تطابق بين الجودة المتصورة Desired quality والأداء الفعلي.

ويحسب لدراسة الباحث أنها من أوائل الدراسات الدولية التي تناولت تطبيقاً لمقياس فعلي لإدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات وهو مقياس "جودة الخدمة SERVQUAL ". بعد أن كانت عمليات التطبيق تخضع لوجهات نظر الباحثين أكثر من اعتمادها على مقاييس علمية مقننة.

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في قياسهما للجودة المدركة لخدمات المعلومات لدى العملاء، إلا أن وجه الاختلاف ينبع من تطبيق الدراسة الحالية مقياس SERVQUAL للوصول إلى الهدف، في الوقت الذي طبق فيه الباحث لمقياس ELIEFSERVPERF، إضافة لتطبيقه مقياس ف. أز زيثامل لقياس ولاء العميل، وعدم الاكتفاء بدراسة الجودة المدركة للخدمة.

G - Cundari , l & K. Stutz . Enhancing library services: An exploration in meeting customer needs through total quality management. – Special libraries . – Vol. 86, N.3 (Sum , 1995) – P. 188 – 194 .

هدفت الدراسة قياس رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من خلال دراسة حالة طبقت على مكتبة مؤسسة ديفيركس The Devereux Foundation's Professional Library بالولايات المتحدة الأمريكية - وهي منظمة للرعاية الصحية، توجه خدماتها لذوي الاحتياجات الخاصة، وتقوم المنظمة على إدارة مكتبة من خلال معهد التدريب والبحوث الإكلينيكية التابع لها - وقد تم توزيع الاستبيان على ١٥٦ عميلاً، أمكن تلقي الرد من ٨٤ منهم بنسبة ٥٤٪، اعتماداً على المنهج الميداني والاستدلال الإحصائي. وقد مالت الغالبية العظمى من المستفيدين نحو الموافقة على جودة الخدمة المقدمة.

أوصت الدراسة ببعض التوصيات. كان من أهمها ما يلي :

- تسويق خدمات المكتبة للمستفيدين باستمرار مما يؤدي لزيادة وعيهم بها .
- التوسع في تقديم خدمات المكتبة .
- تحسين سبل الوصول إلى خدمات المكتبة .
- التوسع في خدمات توصيل المعلومات للمستفيدين، مع زيادة الاتصال المتبادل معهم .

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات المعلومات، إلا أن وجه الاختلاف ينبع من تطبيق دراسة الباحث على قطاع المكتبات المتخصصة بهدف قياس رضا العملاء، في الوقت الذي طبقت فيه الدراسة الحالية على خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات العامة والقومية المصرية بهدف قياس الجودة المدركة وولاء العملاء للخدمات المقدمة.

H- Johannsen ,Carl Gustav , Strategiclessnes Quality management : Theoretical Consideration. - Journal of Information Science . - Vol. 22, N. 4 (1995). – P. 133-144.

هدف الباحث قياس واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في عدد من المكتبات ومراكز المعلومات في عدد من الدول الأوربية، وكان ذلك من خلال توزيعه الاستبيان على ٢٣١ فردًا، وتم تلقي الردود من ١٣٩ فردًا، اعتماداً على منهجي المسح الميداني والاستدلال الإحصائي. وتوصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج . كان من أهمها ما يلي :

١- ٢٨ ٪ من المكتبات عينة البحث لم تأخذ أي خطوة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

٢- ١٥٪ من هذه المرافق إما حصلت علي أيزو ٩٠٠٠ أو في طريقها للحصول عليها.

٣- ينبغي أن تعتمد قياسات إدارة الجودة الشاملة في مرافق المعلومات على بدائل لأيزو ٩٠٠٠ لمحدوديتها في القياس.

وتتفق دراسة الباحث مع الدراسة الحالية في تطبيقهما لإدارة الجودة الشاملة على مجتمع المكتبات والمعلومات؛ إلا أن الباحث قام بالتطبيق على عينة من العاملين، بهدف استكشاف آرائهم نحو التطبيق (من منطلق عدم وجود تطبيق فعلي - إلا نادراً - لإدارة الجودة بالمجان في مصر حتى الآن). أما دراسة الباحث فطبقت بهدف استكشاف الواقع الفعلي للتطبيق (من منطلق وجود تطبيق فعلي لإدارة الجودة الشاملة في مجتمع الدراسة).

ويحسب للدراسات السابقة أن عدداً منها توفر على تطبيق معايير دولية في مجال جودة خدمات المكتبات والمعلومات (معايير فان هوس و LibQUAL)، أو أمكن تطويعها للتطبيق على المجال (جودة الخدمة) باعتبارها معايير دولية؛ إلا أن ما يؤخذ عليها عدم تنفيذها ودراستها لهذه المقاييس، قبل التطبيق الميداني المباشر، خاصة وأنه بعد الدراسة التحليلية المركزة ستتضح بعض الملاحظات

حول هذه المعايير، كفيلة في ذاتها بالبحث عن معايير جديدة، أو تعديل القائمة، يمكنها تلافي ما ورد حول هذه المعايير من ملاحظات. ومن أمثلة ذلك ما يلي :

- إغفال المقاييس للظروف الفيزيقية (المقاييس الثلاثة).
- إغفال المقاييس لبعض الخصائص المهمة ذات الاتصال المباشر بتخصص المكتبات والمعلومات (جودة الخدمة).
- اعتمادها على حساب الجودة المدركة من خلال مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة، أو ما يعرف بقياس الفجوة (مقياس جودة الخدمة وجودة المكتبة). (ويمكن الرجوع للفصل الثاني من الكتاب للإحاطة بهذه الملاحظات).

وقد تم في الدراسة الحالية، دراسة أشهر المقاييس على الصعيد الدولي، المتخصصة في الموضوع، وتم إبراز عدد من الملاحظات حولها، ومن ثم تم وضع مقياس معدل، هو مقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية، حاولت فيه تلافي الملاحظات السابقة.

يضاف إلى هذا أن الدراسات السابقة لم تهدف قياس جودة الخدمة المدركة، أو ولاء العملاء للخدمة، وهو ما سعت إليه الدراسة الحالية.

وتجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أن الباحث تناول عدداً كبيراً من الدراسات الأجنبية المثيلة في هذا الموضوع من الوجهة التحليلية النقدية في (١/٢/٢/٢) وكان هذا في إطار تناوله للجودة الفردية التي تناولت مقاييس ومعايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات.

الفصل الأول

إدارة الجودة الشاملة للمكتبات والمعلومات : المفاهيم والنظريات والمبادئ

- التمهيد.
- ١/١ ماهية إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.
- ٢/١ تطور إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.
- ٣/١ أدوات إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.
- ٤/١ تقنيات إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.
- ٥/١ مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.
- ٦/١ فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.
- الخلاصة.

إدارة الجودة الشاملة للمكتبات والمعلومات: المفاهيم والنظريات والمبادئ.

التمهيد :

يعد نظام إدارة الجودة الشاملة أحد أبرز نتائج عصر العولمة، فهو العصر الذي صحبه تغيرات هائلة في كافة مناحي الحياة، لعل أبرزها ظهور التكتلات الاقتصادية الدولية والمنظمات ذات العلاقة، واتفاقية تحرير التجارة العالمية والإسراع نحو الخصخصة، إضافة إلى التطور التقني الهائل، سواء في مجال الإنتاج أو المعلومات أو الاتصال.

ولا شك أن تلك التغيرات تعكس في أبرز مضامينها زيادة حدة المنافسة وتطورها، وهو ما يعني أن البقاء سيكون للأجود. وبالتالي لم يكن مستغرباً أن يتجه العالم نحو الجودة باعتبارها "جواز المرور" أو "وثيقة الانطلاق" في عالم اليوم. وكذا المتطلب الرئيس للبقاء والمنافسة.

ومن هنا كانت الحاجة ماسة إلى فكر جديد، يتفق وطبيعة هذه المرحلة، فكر يجعل الجودة نصب عينيه، والتحسين المستمر هدفًا إستراتيجيًا له.

وإذا كنا نحيا عالمًا من التأثير والتأثر بين مختلف المعارف والعلوم، فقد انتقل تأثير إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (T.Q.M) ليدخل بقوة إلى القطاع الخدمي، ولتكون إدارة الجودة الشاملة هدفا مستمراً لمنشآت الخدمات، بهدف التطوير الدائم، وتحقيق رضا العملاء.

وبهذا فقد دخلت إدارة الجودة الشاملة إلى قطاع المكتبات والمعلومات كما دخلت إلى غيره من القطاعات التي أثبتت نجاحاً كبيراً في توحيد وتقنين جوانبها.

وسيتناول الباحث في الفصل الحالي - بمشيئة الله تعالى - طرحاً لخلفية عامة للعناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها على مجال المكتبات والمعلومات المتمثلة في :

١- مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

سيتم في هذا العنصر استعراض مفهوم الجودة لغة واصطلاحًا ، ثم مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، في مجال منظمات الأعمال والمكتبات والمعلومات بهدف إبراز التكامل في التوجهات العامة لكلا المجالين، وصلاحية إدارة الجودة الشاملة للتطبيق في مجال المكتبات والمعلومات.

٢- تطور إدارة الجودة الشاملة :

سيتم التطرق في هذا العنصر إلى تطوير إدارة الجودة الشاملة في مجالي منظمات الأعمال والمكتبات والمعلومات. وذلك بداية بإرهاصاتها المبكرة ، التي بدأت بنظم الضبط الإحصائي ثم ضبط الجودة ، وصولا إلى إدارة الجودة الشاملة بمفهومها الحديث ، المعتمد على نموذج العملية والمدخل المتكامل للنظم.

٣- أدوات إدارة الجودة الشاملة :

هي طرق لجمع البيانات وعرضها ، تهدف رقابة التغير، الذي يعبر عن مدى الاختلاف عن هدف تم تحديده من قبل. وسيحاول الباحث التعرض لأهم هذه الأدوات بالنسبة لمجال المكتبات والمعلومات مثل :

- تخطيط باريتو.
- خرائط التدفق.
- التخطيط البياني لرقابة الجودة... إلخ.

٤- تقنيات إدارة الجودة الشاملة :

التقنيات هنا هي سبل استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة في التطبيق الفعلي. ومن بين التقنيات التي سيتم التطرق إليها :

- تفويض السلطة والابتكار.
- الإبداع.
- بناء الفريق ..... إلخ.

٥- مبادئ إدارة الجودة الشاملة :

وتعرف هذه المبادئ بأنها : "البناء الفكري الفلسفي الذي يستند إليه الجانب العملي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة". وتتمثل في :

- التركيز على العميل.
- دعم الإدارة.
- المشاركة الكاملة ... إلخ.

٦- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات :

وسيتم في هذا الإطار طرح مجموعة من الفوائد التي تعود على المكتبة - بوصفها مؤسسة ثقافية - يعود تأثيرها على المجتمع، وكذا تعود على العاملين والعملاء. ويمكن تناول هذا بالتفصيل فيما يلي :

١/١ ماهية إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة مطلباً أساسياً، يسعى كثير من المؤسسات الهادفة للربح وغير الهادفة وكذا الخدمية إلى تحقيقه. وإن كنا نجد البعض يعتبر مصطلح "الجودة عموما" وجودة الخدمة على وجه الخصوص مصطلحًا مبهمًا [(١)]، صعب التعريف، كما أن قياسه أكثر صعوبة [(٢)]. وبالرغم من ذلك نجد لها بعض التعريفات اللغوية والاصطلاحية أيضاً.

ومن بين التعريفات اللغوية للجودة تعريف ابن منظور الذي يعرفها بأنها : " جَوَدَ، والجيِّد نقيض الرديء، وجاد الشيء جَوَّدَهُ، وجَوَّدهُ صَيَّرهُ جيدًا، وأَحْدَثَ

(١) حسان محمد حسان. رؤية إنسانية لمفهوم ضبط الجودة.- **مجلة دراسات تربوية**، مج ٦٥، ع٢ (١٩٩٤م) .- ص٥ .

(٢) Lawrence, Sara .The good high quality .– New York: (S. N.), 1983.- p.21.

الشيء فجاد، والتجويد فِعْلُهُ، وقد جاد جَوْدَةً، أي أتى بالجيد من القول أو الفعل"[1].

أما من وجهة نظر الاصطلاح، فقد وضعت المنظمة الدولية للتوحيد والقياس International Organization For Standardization (ISO) تعريفًا للجودة (سواء جودة الخدمات أو جودة السلع والمنتجات) في معيارها رقم ٨٤٠٢ كما يلي: "تكامل الخصائص والمعالم المرتبطة بمنتج أو خدمة ما، بما يؤدى إلى تلبية احتياجات ومتطلبات محددة من قبل بدقة"[2].

كما عرف عالم إدارة الجودة الشاملة أ. برشرمان جودة الخدمة بأنها: "درجة واتجاهات التباين بين توقعات العميل وإدراكاته للخدمة"[3].

وتؤكد. ف. أ. زيثامل أن جودة الخدمة هي: "عملية المقارنة بين ما يتوقعه العميل ومستوى أداء الخدمة الفعلي"[4]. أما ر. لويس و ب. بومز فيريان أن جودة الخدمة هي: "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء"[5].

ويؤيد الباحث المفهوم الداعي للنظر إلى جودة الخدمة كشكل من أشكال الاتجاه، وهو التوجه الذي أيده أ. برشرمان وآخرون حينما عرف جودة

---

(١) ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين. **لسان العرب**. - القاهرة: دار المعارف، ١٩٨٤م. - ص٧٢.

(٢) محمد محمد الهادي. إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات. - **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**. - مج ٩، ع ١٧ (يناير، ٢٠٠٢م). - ص ١٦٤.

(٣) Parasuraman, A. Valerie & A. Zeithaml and Leonard L. Berry .SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality .- Journal of Retailing . Vol. 64 (Spring , 1988) . - P.16.

(٤) Zeithaml, V.A., Berry L. L .& Parasuraman A. Communication and control process in the delivery of service quality. - Journal of Marketing . - Vol. 52, (April, 1988) . - P. 36.

(٥) Emerging perspectives on service marketing. Berry ,G ...[et al] . - Chicago : American Marketing Association, 1983. - P.102.

الخدمة بأنها: التقييم العام [للعميل] لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة[1]. ويعد هذا التعريف تغيراً واضحًا في وجهة نظر صاحبه؛ فقد تبنى هذا التوجه بعد طرح تعريفه السابق للجودة المدركة للخدمة باعتبارها "معيارًا لدرجة تطابق التوقعات مع مستوى الأداء الفعلي للخدمة".

أما إدارة الجودة الشاملة - كمدخل حديث - فيمكن أن ينظر إليها في مجال منظمات الأعمال على أنها: "تحقيق الرضا الدائم للعملاء، بالتوافق التام مع متطلباتهم. وذلك من خلال إيمان جميع العاملين بأهمية إدارة الجودة الشاملة وتفعيل عناصرها (الأدوات والتقنيات والتدريب) بما يكفل تحسيناً مستمراً في العمليات داخل المنظمة، وجودة عالية في الخدمات والمنتجات المقدمة"[2].

والحقيقة أن إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات، لا تختلف في مفهومها عن ذلك؛ فيرى هشام بن عبد الله العباس أن هذا المدخل حديث نسبياً، دخل إلى المجال خلال العقد التاسع من القرن العشرين، وهو مفهوم يركز على رضا العملاء، وجودة الخدمة المقدمة، كما يعتبر اتجاها حديثاً نسبيًا لتحسين فعالية مؤسسات المعلومات وتحقيق المرونة بها، وذلك من خلال مشاركة كل الأفراد في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم، بهدف إزالة الإهمال والوصول إلى الأداء الصحيح من المرة الأولى[3].

---

(١) Parasuraman, A. Valerie , A. Zeithaml and Leonard L . Berry .Op., Cit. p.16.

(٢) جابلونسكي، جوزيف . **تطبيق إدارة الجودة الشاملة**؛ ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني؛ مراجعة عبد الرحمن توفيق . - الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك) ، ١٩٩٦م . - ص ٢٦ . - (إدارة الجودة الشاملة؛ الجزء الثاني).

(٣) هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة: **المؤتمر الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد بالشارقة في الفترة من ٥ - ٨ نوفمبر ٢٠٠١م** . - صفحات متفرقة.

ل. كندراي أن إدارة الجودة الشاملة في المجال هي: "عملية تركز على فهم احتياجات العملاء، ثم العمل على تحسين الخدمات المقدمة لهم، ورفع مستوى رضاهم عنها "[(١)].

أما دافيد كال فيرى أن هذه العملية عبارة عن: "إعلام وإدراك كل العاملين بمرفق المعلومات بتوقعات العملاء، ومقابلة هذه التوقعات باستمرار، من خلال مجموعة من العمليات المتكاملة والقائمة على فرق العمل"[(٢)]. أما ج. ر. بركمان فيرى أنها: "فلسفة التركيز على احتياجات العملاء، ومقابلة هذه الاحتياجات باستمرار، وتقييم ذلك من خلال القياس الدائم لمرافق المعلومات"[(٣)].

ويرى البعض أن وضع تعريف لإدارة الجودة الشاملة من حق العملاء، وليس من حق المؤسسات، على اعتبار أن العملاء هم الذين سيستشعرون الجودة والتحسن[(٤)].

وتحتوي المفاهيم السابقة على أربعة عناصر تعد أسساً للجودة الشاملة. وهي:

أ- التوافق الكامل مع متطلبات العملاء.

ب- التحسين المستمر للعمليات التي تحدث داخل المؤسسات، ومن بينها المكتبات ومراكز المعلومات.

ج- أسلوب إدارة النظم System Approach. وتعني التكامل في الخدمات المقدمة، بدءاً من التفكير في أدائها، مروراً بالمراحل والأنشطة المختلفة،

---

(١) Caundrai, L. Enhancing library service: An exploration in meeting customer needs through (T Q M) . - Special library . Vol. 86, No. 3 (Summer,1994) . - P. 188.

(٢) Kall, David. What's total quality management [on line] . - London: CIQM, 2002 [Cited Dec., 2005] Available at : (www.fdgroub.co.uk/ciqm_html).

(٣) ثناء فرحات. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات. - **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**. - مج ٢٣، ع ٢ (أبريل، ٢٠٠٣م). ص ٤٧.

وصولاً للمخرج النهائي المستهدف، بما يسمى نموذج العملية Process Model.

ويرى محمد الهادي أن: "التكامل يرتبط بالتخطيط للخدمة وتصميمها وإنتاجها وبثها ونقلها للعميل بفاعلية وكفاءة"[1].

د - علاقة السبب بالنتيجة. ويقصد بها العلاقة السببية بين جودة الخدمة ورضا العميل.

ويرى الباحث أن هذه العلاقة تتجه من الجودة إلى الرضا، وهذا يعني أن جودة الخدمة تمثل مدخلاً أساسياً في تكوين حالة الشعور بالرضا، وأن كليهما يؤثر على نوايا التواصل بين العميل وخدمات المكتبة، أو نوايا تردد العميل ومتابعته لخدمات المكتبة مستقبلياً؛ حيث إن الرضا يعد عاملاً وسيطاً بين الجودة ونوايا التواصل. وعلى إدارة المكتبة والعاملين تحقيق مستوىً مرتفع من الجودة إذ أن هذا سيؤثر إيجاباً على تحقيق رضا العميل، ومن ثم ميله للتواصل.

وإجمالاً فهناك ضرورة للنظر إلى إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات كمنهج متكامل، لا يعتمد فقط على تحقيق الرضا الدائم والتام للعميل والتوافق مع متطلباته، وإنما ينبغي أيضاً مقارنة المركز التنافسي للمكتبة بمنافسيها، أو بالنموذج الأفضل، أو كما يسميه البعض المرجع المعياري Benchmarking.

ومن هنا فلا ينبغي النظر إلى إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات باعتبارها معتمدة على دمج الميزانيات والمنح، أو أعداد اختصاصيي

---

(١) محمد محمد الهادي. مصدر سابق، ص ١٦٤.

المعلومات مقارنة بالعملاء، أو أعداد العناوين وتنظيمها، أو روعة الأبنية وتنظيم الأثاث. إنما تكمن في إدارة جيدة واعية بحتمية التطبيق، تعمل على تحقيق رضا العملاء، تمهيداً لاكتساب ولائهم، ومراقبة مركزها التنافسي باستمرار، وبصورة متكاملة تشمل كافة أنشطتها.

٢/١ تطور إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات :

تطورت نظريات إدارة الجودة الشاملة ومدارسها بدءًا من عشرينيات القرن الماضي، حينما بدأ أ. ستيوارت التحدث حول التقنيات الإحصائية واستخدامها في مجال الصناعة بشكل متكامل، وفي الأربعينيات بدأ ج. جرُران و إدوارد ديمنج في طرح ما يطلق عليه تطوير العمليات Processes Improvement، الذي انطلق من اعتبار الأعمال منظومة متكاملة وشاملة. وبدأ ديمنج في تطبيق نظرياته عملياً في أواخر الخمسينيات من القرن الماضي، وكان يعمل مهندساً للتصنيع، ويعتبره الكثيرون الأب الروحي لجودة الإنتاج Production Quality ورقابة الجودة Quality Control وهو صاحب دائرة ديمنج الشهيرة "خطط، نفذ، افحص، تصرف Plan (P.D.C.A.)، Do، Check، Act". ليصبح ديمنج رائداً لمدرسة الجودة، ليس في اليابان وحدها، ولكن على مستوى العالم كله [(١)]. وتجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أن ديمنج مهندس أمريكي الجنسية أساساً، لم يسمع الأمريكيون نصائحه المتعلقة بضبط الجودة في البداية، في الوقت الذي فتحت له اليابان كافة أبوابها، لينتقل باقتصادها من مرحلة العدم إلى مرحلة الصدارة، ولتعود الحكومة الأمريكية للاستماع لنصائحه من جديد، بعد أن باتت نظرياته إنجازاً فعلياً، ولكن على أرض اليابان !!

---

(١) نظمي نصر الله. **أيزو ٩٠٠٠ إصدار ٢٠٠٠م**: خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية. - القاهرة: اتحاد الصناعات المصرية، ١٩٩٩م. ص ٣٢. - (إصدارات اتحاد الصناعات المصرية؛ ٤).

وفي الستينيات والسبعينيات بدأ ف. جرُسبي تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، وأطلق عليها حركة الخطأ الصفري Zero Defect Movement أو نظرية "الزد Z" [1]. ويقصد بهذه النظرية الوصول إلى معدل صفر من التالف أو الخطأ في الخدمة أو المنتج المقدم، وقد بات هذا الأمر عادياً في دولة متقدمة كاليابان - على سبيل المثال - التي يحسب التالف في إنتاجها كأجزاء في المليون وليس في الألوف.

وبحلول الثمانينيات كانت مدرسة إدارة الجودة الشاملة قد تبلورت اتجاهاتها ومدارسها بقيادة ثلاثة. هم "ديمنج وجرُسبي وجُران" وبدأت تطبيقاتها تنتشر بشكل متسارع في مختلف أنحاء العالم، خاصة بعد شواهد نجاحها غير المسبوقة في الإدارة اليابانية [2].

هذا على جانب تطور حركة الجودة في مجال منظمات الأعمال عموماً، أما في مجال المكتبات والمعلومات، فتعود البدايات الأولى لظهور مصطلح الجودة في كتابات المتخصصين لعام ١٩٧٣م، حينما نادى ر. هـ. أُر بضرورة إبراز الفرق بين مفهومي جودة الخدمة" كم هو جميل وجود خدمات جيدة! "والقيمة" كم يكلف وجود خدمات جيدة ؟" [3].

أما الجودة بمفهومها الحديث. فهي امتداد لقياس الأداء Performance Measurement والتقييم Evaluation والفاعلية Effectiveness [4].

---

(١) نظمي نصر الله. **أيزو ٩٠٠٠ إصدار ٢٠٠٠م**: خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية . - القاهرة: اتحاد الصناعات المصرية، ١٩٩٩م. ص٣٢. - (إصدارات اتحاد الصناعات المصرية؛ ٤).

(٢) المصدر السابق نفسه والصفحة نفسها.

(٣) Pritchard, Sarah . Determining quality in academic libraries. - library Trends. - Vol. 44, N. 3 (Winter, 1996) . - P. 567.

(٤) Loc., Cit.

وقد باتت العلاقة أكثر وضوحاً مع بداية السبعينات من القرن نفسه، حينما أكد ر. س. تايلور على ضرورة انتقال قياسات المكتبات من التركيز على الكم إلى التركيز على العمليات، ورضا العملاء، بل وتوقع ظهور إدارة الجودة الشاملة قبل دخولها لقطاع منظمات الأعمال بالولايات المتحدة الأمريكية[١].

أما ر. م. دُرتي فقد أبرز أهمية القياس الكمي للنتائج، وضرورة مشاركة العاملين في صنع القرار[٢]. وقد طور كل من ج. ألرد في عام ١٩٧٩م و ج. بلادن في عام ١٩٨٠م منهجاً متكاملاً لحل المشكلات، مع تأكيدهما على الحاجة لقياس فاعلية المكتبات، اعتماداً على الأداء والمخرجات ورضا العميل[٣].

وإن كان قياس الأداء والنتائج بمفهومه الحالي قد بدأ يبرز على يد د. جُدال و ب. ج. شابيرو وفان هوس فيما بعد، حينما تم استخدام مصطلح قياس الأداء على أنه ليس فقط قياس الخدمات Services Measurement أو المخرجات Out Puts، ولكن قياس المدخلات In Puts والعمليات Processes والمخرجات Out Puts كمدخل متكامل[٤].

وقد أدت التطورات السابقة إلى ظهور حركة الجودة، لتظهر مداخل ومفاهيم جديدة مثل رقابة الجودة Quality Control وتوكيد الجودة Quality Assurance ثم إدارة الجودة الشاملة، التي أدى ظهورها في المجال إلى بروز فيض من الدراسات النظرية والتطبيقية.

(١) Loc., Cit.

(٢) Loc., Cit.

(٣) Allerd, J. The measurement of library services : An appraisal of current problems as possibilities .- library Management series . - Vol. 1., N.2 (1991). - P. 205-212.

(٤) Shapiro, B. J. Access performance measure in research libraries in 1990s .- Journal of library Administration .- Vol. 15, N. 3-4 (1991) . - P. 49-66.

وقد بدأت هذه الدراسات بتناول الموضوع من حيث الأسس النظرية والمفاهيم والمبادئ، و فلسفته من حيث الدوافع والأهداف ثم الأهمية، فيما يمكن أن نطلق عليه المرحلة الإعلامية [(١) (٢) (٣)] لتنتقل إلى مرحلة الحث والتوجيه التي هدفت لتطبيق هذا المدخل الحديث وجني ثماره في أنشطة المكتبات ومرافق المعلومات، من خلال الاهتمام بالنماذج الإرشادية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية والعامة [(٤) (٥) (٦)]. مع بروز كثير من الدراسات التطبيقية - التي استفادت من النماذج الإرشادية في المرحلة السابقة - التي هدفت لدراسة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كثير من المكتبات الجامعية والعامة في شتى دول العالم، خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وهولندا واستراليا، إضافة لليابان [(٧) (٨) (٩)].

---

(١) Fitch, D.K., J. Thomason & E. C. Wells .Turning The library upside down: Re-organization using total quality management principles. - Journal of Academic librarianship. - Vol. 19, N. 5 (Dec, 1993). - PP.294 - 299.

(٢) Jurow, S. & S. B. Barnard .Integration total quality management in a library setting . - RQ . - Vol. 33, No. 3 (Spring, 1994) . - P434 - 435.

(٣) Brophy P. & K. Coolling and M. Melling. Quality management: A university approach . - Aslip Information . - Vol. 21 , No. 6 (June,1993) . - P. 246 -248.

(٤) Mc kenna, J. Suggestion for implementing total quality management principles in a library setting. - New Jersey libraries . - Vol. 26, N. 4 (Fall, 1993) . - P. 23 - 25.

(٥) Laws, A. The benefits of quality management to The library and information services profession . - Special libraries . - Vol .84 , N. 3 (Summer, 1993) P.142 - 146.

(٦) Reed, J. F. Luck and K.A. Moser . Total quality management system : Its application in community hospital research departments . - Journal of Medical Systems . - Vol. 21 , N. 6 (June, 1993) . - P. 246 - 248.

(٧) Keiser, B. E. .Quality management for library: A North American perspective . - Alsip information . -Vol. 21, N. 6 (June, 1993) . - P.252 - 255.

(٨) Shaughnnessy, T. W. Total quality management :Its application in North American Research Libraries.- Library Trends . - Vol. 45, N. 5 (May, 1995) . - PP.1 - 5.

(٩) Johannsen, C. G. .Application of quality management in Nordic Countries . - FID News Bulletin . - Vol. 45, N. 5 (May, 1995) . - P. 49 - 52.

كما نلمس في تلك المدة (منتصف التسعينيات) حصول كثير من المكتبات الغربية على أيزو ٩٠٠٠، وكان من بينها مكتبات جامعات أكسفورد وكامبردج ولندن وويلز، وانتشار الدراسات حولها[(١)(٢)].

ونلمس في هذه الفترة ظهور بعض مقاييس إدارة الجودة الشاملة مثل المرجع المعياري (النموذج الأفضل لإدارة الجودة الشاملة) Benchmarking، وضبط العملية Process Control. وكان من أهم النتائج التي برزت في هذه الفترة، ظهور المكتبة الموجهة بالعميل Customer Oriented Library، أي المكتبة التي تضع متطلبات العميل نصب عينيها.

كما ظهر في هذه الفترة أيضًا مقياس جودة الخدمة SERVQUAL، الذي أمكن تطويعه ليتماشى مع مجال المكتبات والمعلومات علي يد فرانسوا هبرت[(٣)]. ثم د. إ. نتكاي فيما بعد، وليكون أساساً لمقياس جديد ظهر فيما بعد، مع بداية الألفية الثالثة هو مقياس جودة المكتبة LibQUAL[(٤)]، ليكون أحدث إنجازات إدارة الجودة الشاملة في المجال حتى الآن.

وينبغي التأكيد في هذا الإطار على أنه لا توجد حدود زمنية تعزل الدراسات السابقة عن بعضها عزلاً تاماً، وإنما وضعت هذه المراحل طبقاً لأكثر الدراسات تواجداً في مدة معينة.

---

(١) ——————— -.Can the ISO Standards on quality management be useful to libraries ? and how ? . – Insepel . - Vol. 28 , N.2 (1994) . - P.219 - 226.

(٢) Lozano, A.R.P. .ISO 9000 and the total quality management models. - library management . - Vol. 18, N. 3 - 4 (1994). - P.148 - 150.

(٣) Hèbert, François .The quality of interlibrary borrowing services in large Urban Public libraries in Canada . - Toronto : [S. N.] , 1993 . - Passim.

(٤) ARL. ARL bimonthly report 236, October 2004 [on line] [S.L.] : ARL, October 2004 [Cited Dec, 2005] Available at : (www.arl.org/newsltr/236/19 2004.html).

٣/١ أدوات إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات :

Total Quality Management Tools :

تعرف أدوات إدارة الجودة الشاملة بأنها طرق لجمع البيانات وعرضها ، (في صورة أشكال بيانية في كثير من الأحيان) ، تهدف لرقابة التغيير، الذي يُعبر عن مدى الاختلاف عن هدف أو معيار (مدى الانحراف هبوطاً وصعوداً ، أو قرباً وبعداً) تم تحديده من قبل[١] .

وتنبع أهمية أدوات إدارة الجودة الشاملة من تبسيطها للبيانات والمعلومات؛ فكثير من تقارير المؤسسات المكتوبة - في كثير من الأحوال - لا يمكن فهمها بسهولة للشخص العادي، أما إذا وضعت في شكل بياني - أي في صورة إحدى الأدوات - فيمكن للشخص العادي مع شيء من الخبرة فهمها ببساطة. وهذا يفسر لماذا يمكن أن تفهم أدوات إدارة الجودة الشاملة بقليل من التدريب.

ولهذا فإن الأدوات أقرب ما تكون لعرض مرئي للأداء المقبول وغير المقبول؛ فهي تصف ما يحدث، ولكنها لا تصف لماذا يحدث ؟ أو ما ينبغي أن يتم للتحسين، فهذه مهمة العقل البشري المتمثلة في الإدارة الواعية التي تحلل وتراقب التغيير الحادث، باستخدام بقية عناصر إدارة الجودة الشاملة[٢] .

ويتواجد في عالم اليوم أكثر من مئتي أداة من أدوات إدارة الجودة الشاملة إلا

---

(١) Butler, David . The total quality management glossary of terms[on line] . - [S.L.] : David Butler associates 2001. [Cited Dec., 2005] Available at: (www.dbanic.com/public_html/dbaz/library/glossary)

(٢) Wormer, James W. .7helpful charts [online] . - Texas : [S.N.], 23OC. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at : (www.gslis.utexa.edu/repollock/tqm.html).

أن هناك ٢٨ أداة أثبتت كفاءة عالية في الاستخدام[1]. يمكن أن نعرض لنماذج منها فيما يلي :

١/٣/١ تخطيط باريتو البياني (المجالات القليلة الحاكمة) :

Pareto Diagram (Critical Few) :

تعد هذه الأداة إحدى أدوات إدارة الجودة الشاملة، التي تستخدم البيانات لمساعدة أعضاء فرق العمل على تحديد أنسب الاستخدامات للموارد النادرة[2].

كان ف. باريتو صاحب هذه الأداة اقتصادياً إيطالياً رائداً في القرن التاسع عشر، كما كان يدرس توزيع الثروة في المجتمع. وقد لاحظ أن نسبة قليلة من عدد السكان تستأثر بنسبة كبيرة من الثروة، وقد قادته هذه الملاحظة إلى نتيجة مفادها أن ٨٠٪ من النتائج تسببها ٢٠٪ من المسببات في كثير من المواقف[3]. مع الأخذ في الاعتبار إمكانية زيادة النسبة أو انخفاضها - قليلاً - عن النسبة السابقة.

وعند تطبيق هذه النظرية في مجال المكتبات والمعلومات، نجد على سبيل المثال أن ٨٠٪ من الخدمات الجيدة يخرجها فقط ٢٠٪ من العاملين، وأن ٨٠٪ من أوقات المديرين يقضونها مع ٢٠٪ من العاملين.

وأن ٨٢٪ من لغات المصادر الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت باللغة الإنجليزية و١٨٪ لبقية اللغات[4].

---

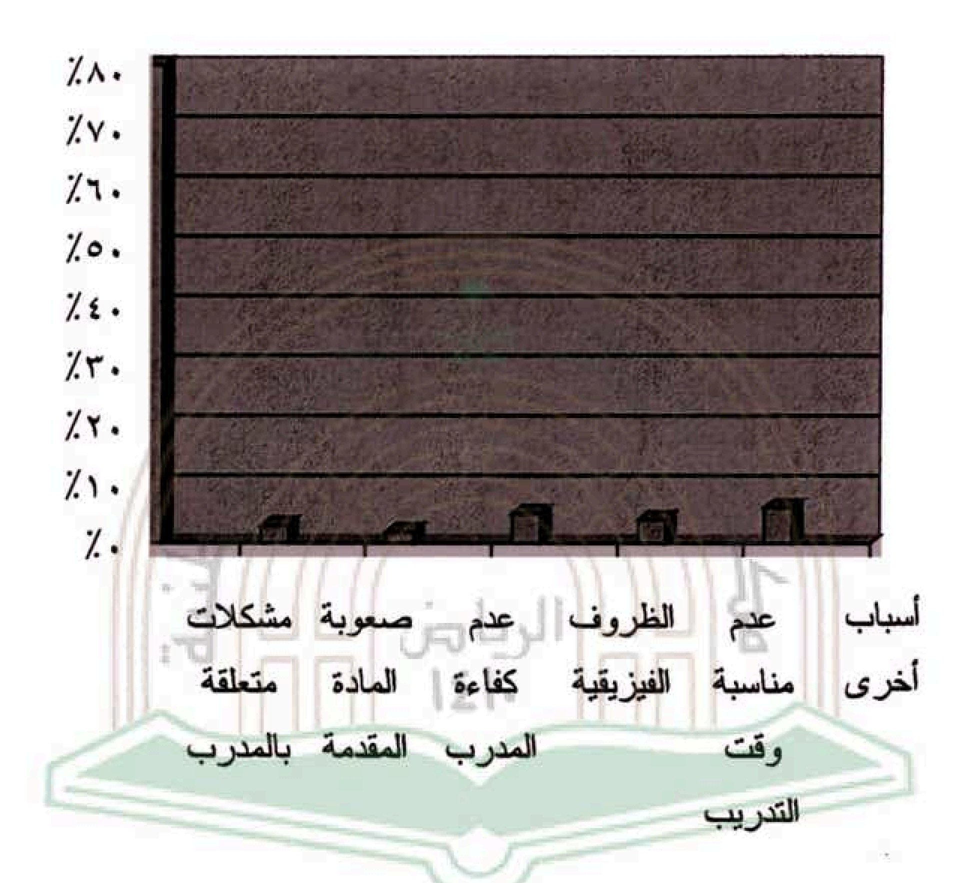
(١) مارش، جون . **أدوات إدارة الجودة الشاملة** ؛ ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان. - الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك) ، ١٩٩٦م. - ص ٨ .

(٢) جابلونسكي، جوزيف. مصدر سابق . ص ١٩٥.

(٣) Systema ,Sid & Catherine Manley . Pareto Chart [on line] . - Texas : Ronald D. Pollock's , 23 Oc. 2003 [Cited Dec., 2005] Available At : (www.system.com/tqmtools/pareto-html).

(٤) أحمد بلخيري . مؤشرات رقمية حول شبكة الإنترنت . - **المعلوماتية** . - [مج ٩؟] ، ع١٢ (سبتمبر، ٢٠٠٥م) . - ص ١١ .

وتهدف هذه الأداة إلى تحديد أولويات المجالات الأكثر فائدة، أو العوامل القليلة الحاكمة، وهي التي تمثل ٢٠٪ من إجمالي العوامل، مما يؤدي إلى توفير كبير في الوقت والجهد المبذول. ويوضح مخطط باريتو عدد العيوب أو المشكلات وأحجامها، خلال وقت محدد في التخطيط العمودي. ويوضح الشكل رقم (١) نموذجاً لمخطط باريتو.



الشكل رقم (١)

ضعف أداء العاملين في إحدى الدورات التدريبية، باستخدام أداة باريتو

المصدر: من إعداد الباحث.

ويتضح من الشكل رقم (١) الأسباب المؤدية لضعف أداء العاملين في إحدى الدورات التدريبية، بتمثيلها على أداة باريتو؛ حيث يتضح من خلالها أن ٨٠٪ من هذه الأسباب تعود إلى مشكلات متعلقة بالمتدرب ذاته، في الوقت الذي تتقاسم فيه بقية المشكلات مجتمعة الأسباب الأخرى المؤدية لضعف الأداء.

٢/٣/١ المرجع المعياري : Benchmarking

المرجع المعياري هو أسلوب يستخدم لتقييم المكتبة في نواحٍ محددة مقارنة بأداء مكتبات أخرى متفوقة في النواحي ذاتها[(١)] .

تهدف هذه الأداة إلى تمكين المكتبة من مقارنة أدائها مع أداء مكتبة أخرى تمثل معياراً نموذجياً، أو النموذج الأفضل، بما يساعدها في حل مشكلاتها، وتحقيق أهدافها[(٢)] . وتتلخص خطوات تطبيق هذه الأداة فيما يلي :

١- تحديد عوامل النجاح الحاكمة (مثل رضا العملاء- الإدارة الفعالة - جودة البيئة ... إلخ). وكذلك أهداف الجودة (مثل تخفيض الوقت المستغرق في عملية التخطيط - تحقيق الرضا الدائم للعملاء ... إلخ).

٢- بعد تحليل عوامل النجاح وأهداف الجودة بالنسبة للمكتبة، ينبغي تعرف واقع هذه العوامل والأهداف عند كل من :

- المكتبات المنافسة.
- المكتبات غير المنافسة، التي لديها المشكلات نفسها.
- الوضع على المستوي الدولي والإقليمي والوطني.

٣ - القيام بعملية إثارة للأفكار، وذلك لكل عامل أو هدف مما سبق (أي عملية تحديد دقيق لنقطة أو نقاط معينة ثم مناقشتها بصورة جماعية، تشمل فريق عمل كاملاً، محاولة للحصول على عدد من الأفكار الإبداعية) وبمساعدة مصادر المعلومات التي يمكن الاستفادة منها.

---

(١) جابلونسكي، جوزيف. مصدر سابق. ص ١٩٢.

(٢) PSBS. What is benchmarking [online].- London: PSBS, Dec., 2004 [Cited Dec., 2005] Available At : (www. benchmarking .gov.uk)

٤- تجميع المعلومات ذات العلاقة.

٥- إعداد تقارير منتظمة تعبر عن نتائج الخطوات السابقة، وتطوير العمل.

٦- المراجعة المنتظمة لتحديث مصادر المعلومات، ومراجعة دقة المعلومات [(١)] .

وتكمن عيوب هذه الأداة فيما يلي :

١- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالمكتبات المنافسة .

٢- صعوبة تحديد النموذج الأفضل أو المؤسسة التي يمكن اتخاذها أساسًا مرجعياً تنافسيًا، خاصةً في ظل التقدم السريع والتغيير الاجتماعي والاقتصادي.

وإن كان الشكل الحديث لهذه الأداة، الذي حصل على تأييد الأغلبية، وطرح الحلول لكثير من المشكلات التقليدية هو المرجع المعياري التعاوني Collaborative Benchmarking؛ وهو شكل تنفذه المؤسسات غير المتنافسة - بشكل مباشر- والمشتركة في الأهداف العامة، من خلال إنشائها شبكات للمشاركة بالأفكار على أساس منتظم، ويحدث هذا أيضًا من خلال ظهور أندية الجودة.

٣/٣/١ خريطة التدفق : Flowchart

تهدف خريطة التدفق إلى المساعدة في إلقاء الضوء على نتائج العمليات المتعلقة بنقاط اتخاذ القرارات الرئيسة [(٢)] . ومن هنا تستخدم خرائط التدفق في

---

(١) Loc., Cit.

(٢) Systema, Sid & Catherine .Manley . Flow Chart [on line] . - Texas : Ronald D. Pollock's , 23 Oc. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at : (www.system.com).

تحسين الجودة؛ من خلال التحقق من صحة القرار المتخذ، ومن ثم متابعة الخطوات، أو عدم دقتها وبالتالي اتخاذ الخطوات التصحيحية.

ويمكن تطبيق خريطة التدفق على النحو التالي :

١- تحديد جميع العمليات أو الأنشطة الرئيسة بالمكتبة، وكتابتها على بطاقات.

٢- وضع هذه الأنشطة أو العمليات في شكل متتابع وكتابتها على لوحة أوراق كبيرة.

٣- بدء العمل من خلال التتابع الذي سبق تحديده من البداية إلى النهاية، مع تحديد القرارات الرئيسة أو المخرجات لقاعدة البيانات .

٤- الصياغة النهائية لتتابع العمليات أو الأنشطة، وهذا بتحديد الارتباط بين العمليات والقرارات والمخرجات.

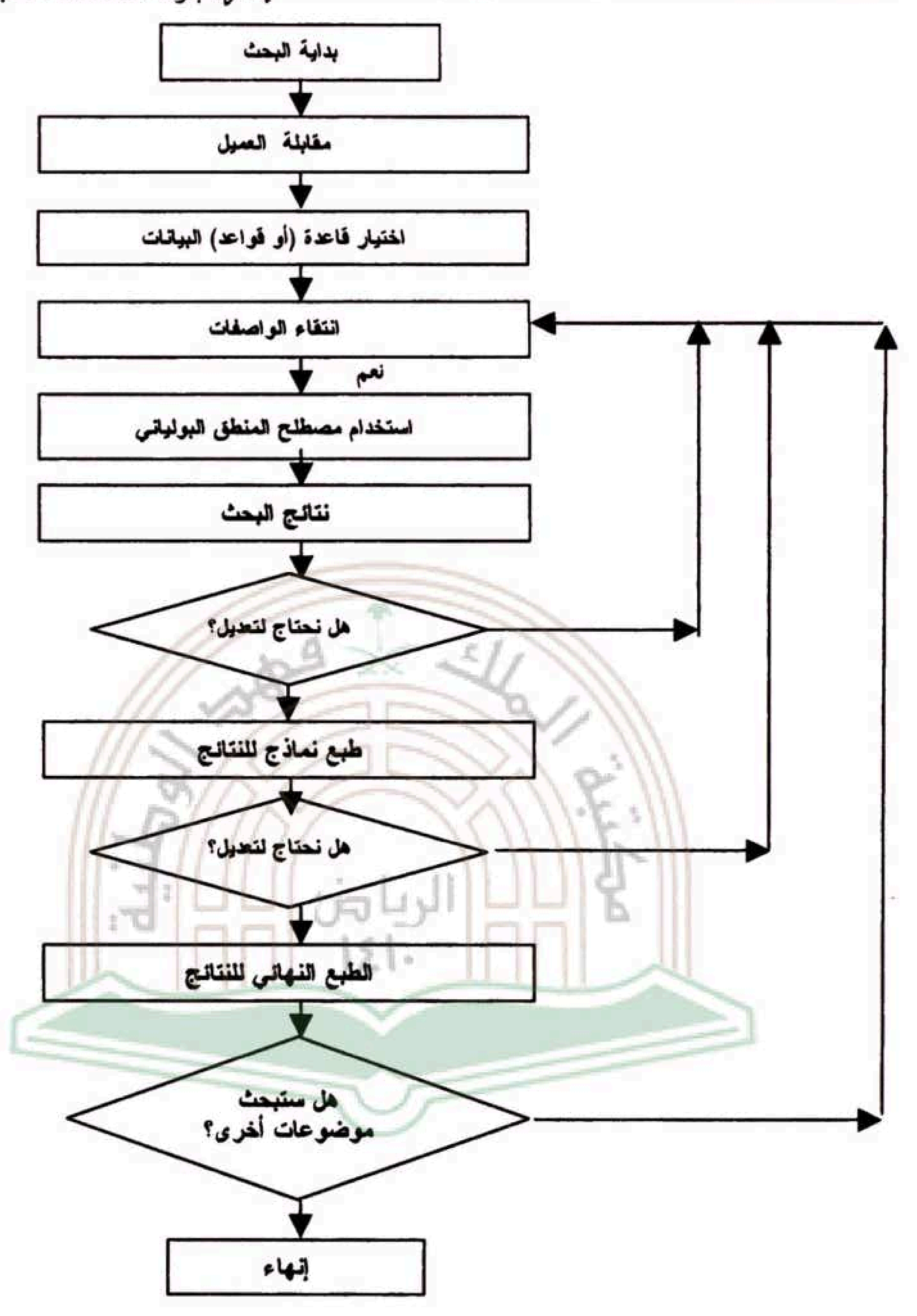
٥- وضع النتائج (من الخطوات السابقة) في شكل خريطة التدفق [(١)] .

وتعتبر خرائط التدفق مفيدة، عندما يتطلب الأمر مزيداً من المعلومات عن عمليات معقدة.

ويمكن إيضاح خريطة التدفق من خلال الشكل رقم (٢) :

---

(١) مارش، جون. مصدر سابق، ص ٢٣.



الشكل رقم (٢) : خطوات البحث على الخط المباشر، باستخدام خريطة التدفق

المصدر: غالب عوض النوايسة (٢٠٠٠م)[(١)] .

---

(١) غالب عوض النوايسة. **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**. - ط١. - عمان: دار قباء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م. - ص ٢٤٤.

٤/٣/١ نموذج حل المشكلات Type of Solving Problems :

يتمثل هذا النموذج في عملية تنطوي على خطوات متتابعة للانتقال من توصيف المشكلة إلى حلها ، وبصرف النظر عن الخلفيات الوظيفية لأعضاء فريق العمل القائم على حل إحدى المشكلات في المكتبة ؛ فيتم استخدام أسلوب ولغة موحدة لتحليل الانحرافات، وتحديد أسبابها الجذرية والتخطيط لأفضل الحلول، كما يؤدي استخدام طريقة موحدة إلى تسهيل حل المشكلات بشكل عام. وهناك كثير من نماذج حل المشكلات المستخدمة حالياً ، وجميعها منظم ومصمم لتوفير أسلوب محدد لحل المشكلات من خلال دعوة العاملين إلى التركيز على ثلاثة أنشطة. هي :

- إجراء تحليل دقيق مبني على معلومات كمية وغير كمية بهدف اكتشاف حلول بديلة.
- التخطيط لتنفيذ الحلول المختارة
- متابعة نتائج الإجراءات العلاجية [(١)] .

وعادة ما يشتمل نموذج حل المشكلات على ست خطوات هي :

١- تعريف المشكلة واختيارها.

٢- تحليل المشكلة.

٣- طرح الحلول البديلة.

٤- اختيار الحل وتخطيطه.

٥- تنفيذ الحل المختار.

٦- قياس نتائج الحل [(٢)] .

---

(١) شمدت، وارين وجيروم فانجام. **مدير إدارة الجودة الشاملة** ؛ ترجمة عبد الكريم عقيل. - القاهرة: جرير للنشر والتوزيع، ١٩٩٦م .- ص ١٢٧- ١٢٨.

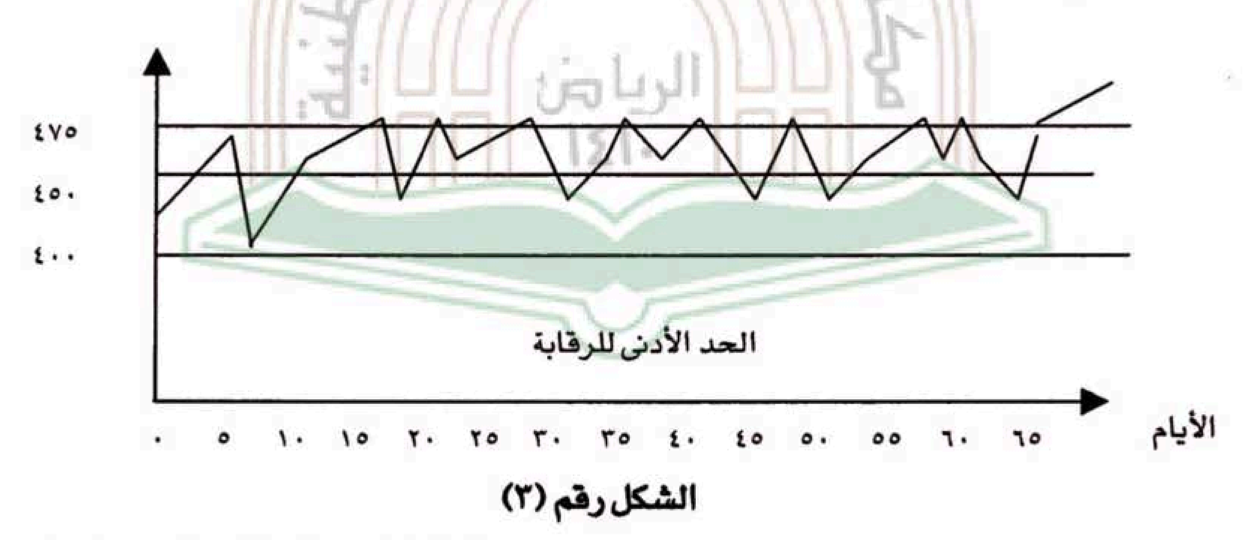
(٢) المصدر السابق ، ص ١٢٨.

٥/٣/١ التخطيط البياني لرقابة الجودة Quality Control Diagram :

يعد التخطيط البياني لرقابة الجودة أحد أهم أدوات إدارة الجودة الشاملة. ويعبر عن عرض مرئي للمقاييس المأخوذة في أثناء إحدى العمليات، بهدف التحقق من مدى مطابقة الخدمة المقدمة للمواصفات المعيارية.

ويحتوي التخطيط البياني لرقابة الجودة على ثلاثة خطوط أفقية؛ يمثل الخط الأوسط الأساس الذي يعبر عن المعيار الذي يقاس به التغيير، ويمثل الخط الأعلى الحد الأعلى لرقابة الجودة، أما الخط الأسفل، فيمثل الحد الأدنى لرقابة الجودة. ومعظم نقاط البيانات إما أعلى وإما أسفل خط الوسط. ويسمى الاختلاف عن خط الوسط عموماً بالانحراف القياسي، ويوضح هذا الانحراف مدى التغير في العملية [(١)].

ويمكن أن يتضح التخطيط البياني لرقابة الجودة بشكل أفضل من خلال المثال التالي:



الشكل رقم (٣)

عملية تحويل فهرس بطاقي إلى فهرس إلكتروني باستخدام أداة التخطيط البياني لرقابة الجودة

المصدر: من إعداد الباحث.

---

(١) ويليا مز، ريتشارد. **أساسيات إدارة الجودة الشاملة**؛ ترجمة عبد الكريم العقيل. - القاهرة: جرير للنشر والتوزيع، ١٩٩٩م. - ص ٢٧-٢٨ .

يعبر الشكل رقم (٣) عن مقياس مأخوذ في أثناء تحويل فهرس بطاقي إلى فهرس إلكتروني من خلال أداة التخطيط البياني لرقابة الجودة؛ حيث يشير المحور الأفقي إلى الوقت (الأيام هنا) ، بينما يشير المحور الرأسي إلى الحجم أو الدرجة مثل الكمية أو العدد (عدد البطاقات الصحيحة هنا). وطبقاً للمثال المعطى؛ فعدد العناوين المرغوب تحويلها من الشكل البطاقي إلى الإلكتروني في إحدى المكتبات يومياً ، هو ٤٥٠ عنواناً خالياً من الأخطاء ، والمعدل المقبول من ٤٠٠ إلى ٤٧٥. وبهذا سيكون الحد الأدنى لرقابة الجودة ٤٠٠ والحد الأعلى ٤٧٥ ، وأي عدد ينحصر بينهما سيكون مقبولاً.

من هنا نجد التخطيط البياني لرقابة الجودة يعبر عن عرض مرئي للأداء المقبول وغير المقبول؛ فعندما تكون النقاط الموضحة تنحصر بين الحد الأدنى والأعلى للرقابة يعتبر التغير مقبولاً ، لأنه لم ينحرف عن الحدود الموضوعة. وفي حالة العرض اليومي للتخطيط البياني لرقابة الجودة ، فإن هذا سيساعد العاملين على متابعة نتائج أعمالهم ، ورؤيتها معروضة يومياً [(١)]. (انظر الشكل رقم ٣).

١/ ٤ تقنيات إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات :

Total Quality Management Techniques :

يمكن أن يخلط البعض بين أدوات إدارة الجودة الشاملة ، والتقنيات اللازمة للتطبيق؛ فإذا كانت الأدوات هي الوسائل التي تحدد الجودة وتحسنها ، ويمكن تعرف اتجاهات التطور من خلال عروضها المرئية ، فإن التقنيات هي سبل استخدام الأدوات في التطبيق؛ فإذا كان تسجيل أسباب ضعف العاملين في دورة تدريبية يعد أداة ، فإن تفويض المدير سلطته لأحد فرق العمل ذي الكفاءة؛ لاستخدام التخطيط البياني أو أداة باريتو والاستفادة منه يعد تقنية.

---

(١) المصدر السابق، ص ٢٨.

ويعرض الباحث فيما يلي خمس تقنيات، يمكن الأخذ بها عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمجال هي: تفويض السلطة والإبداع والابتكار والإدارة من خلال تسجيل النتائج وبناء الفريق وتطوير المديرين (مع ملاحظة أن هذا لا يعني وجوب الأخذ بها جميعاً في كل مكتبة).

١/٤/١ تفويض السلطة : Empowerment

يقصد بتفويض السلطة، نقل كل من السلطة والمسؤولية إلى العاملين؛ فبدون تفويض السلطة والمسؤولية بنسب متساوية تفشل عملية تفويض السلطة؛ إذ يتعثر العاملون الذين يملكون مسؤولية إحدى المهام دون سلطة للتنفيذ. وكذا فإن العاملين الذين لديهم سلطة دون مسؤولية، يمكن أن يتسببوا في مشكلات كثيرة [١].

وللمرء أن يتخيل المدير الذي يعطى مسؤولية متابعة المواد المتأخرة - في مكتبة تقليدية - إلى أحد العاملين، دون أن يحدد له السلطة، فهذا العامل إما أنه سيرجع إلى المدير في كل قرار قبل اتخاذه، أو يتخذ قراراً طبقاً لما يتخيله من رؤية المدير، وفي كلا الأمرين سيكون العامل محبطاً، ولا ينجز المهمة كما توقع المدير. هذا خلاف العامل الذي يعلم جيداً حجم المسؤولية والسلطة اللتين خولتا له، فسينجز المهمة بأقل درجة من الإحباط، وكما توقع المدير.

٢/٤/١ الابتكار : Creation

يرتبط الابتكار بالإبداع والتفرد Uniqueness، والأسبقية Priority في طرح فكرة متميزة، يتطلبها الواقع، وتسهم في حل مشكلة فعلية، أو تيسر بلوغ هدف محدد.

---

(١) - Stanford University. Empowerment evaluation [on line] . Stanford: The University, 2004 [Cited Dec., 2005] Available at : (ww.Stanford.edu).

وبالرغم من هذا يتخوف كثير من مديري المكتبات من آثار الإبداع والابتكار؛ لأن الإبداع يعني طرح طرق ومناهج جديدة، وتنحية المناهج والطرق القائمة. وقد تعود بعض مديري المكتبات على الالتزام بالطرق المعمول بها لإنجاز المهام، ومن ثم فإن فكرة تغيير هذه الطرق تبدو غريبةً في تصورهم[1]. فالإنسان عدو ما يجهل !.

ولمواجهة هذا، ينبغي على إدارة المكتبة تعميق مبدأ احترام أفكار الآخرين، حتى ولو كانت مخالفة، وعليها نشر هذا المبدأ من خلال أفعالها وأفكارها نفسها، بحيث لا يقف الأمر عند تشجيع الأفكار المخالفة، بل مدح الصالح منها، ومحاولة تطبيقه.

٣/٤/١ الإدارة بالنتائج Management Through Results :

تتضاءل مرات التقييم المستمر للعاملين في كثير من المكتبات، ويعد هذا أمراً مؤسفاً، ويعتقد البعض أن عدم عمل تقييم يعد إشارة إلى الأداء المقبول (طالما لا يوجد عقاب !) وهذا مخالف للصواب تماماً!!

ومن الملاحظ في هذا الإطار وجود بعض المكتبات التي تقوم بعملية التقييم مرة واحدة سنوياً !وهذا مخالف لإدارة الجودة الشاملة، التي تؤكد على حتمية التقييم الدوري والمستمر. وفي هذا الإطار لابد من تحديد عدة بطاقات لكل عامل لتسجيل نتائج تقييمه بصورة مستمرة، حتى إذا جاءت نهاية العام، ظهر له التقييم الشامل[2].

ينبع هذا من أنه عندما يقاس الأداء يتحسن العمل، وعندما يعلن الأداء رسمياً، فإن معدل التحسين يزداد بسرعة. وهذه القاعدة مهمة جداً لفهم قوة

(١) Loc., Cit.

(٢) Kennedy Space Center. Tools and techniques [on line] . - [S.L]: The Center, 23 Oc., 2003 [Cited Dec., 2005] Available At : (www.gslis.utexas.edu).

التقييم؛ فعندما يعلم الأفراد أن أداءهم يتم قياسه وتقييمه، فإنهم يعملون على تحسينه [١].

٤/٤/١ بناء فرق العمل Teams Work Building :

يحتاج بناء الفريق داخل المكتبة إلى مهارة خاصة. فالأمر ليس مجرد جمع أفراد كثيرين معا، ثم يطلق عليهم فريق، كما أنه لا يعني السماح للعاملين بالعمل سويا معتقدين أنهم يمثلون فريقًا؛ فبناء الفريق وإدارته يعد من المهمات التي تتحدى المدير، وتحتاج إلى الممارسة للتغلب عليها [٢].

وهناك مجموعة من الأهداف والمهام لفرق العمل. وهى :

١- عندما تكون هناك مشكلة معقدة، ولا يمكن فهمها بسهولة، ويلزم تبادل الرأي حولها.

٢- عندما يكون الانتماء النفسي، واستشعار الروح الجماعية مرغوباً فيه.

٣- عند الرغبة في تحسين جودة القرار.

٤- عند الرغبة في تحسين جودة الاتصالات.

٥- عندما يلزم وجود التماسك بين الأعضاء [٣].

ولا يلزم استخدام فرق العمل في حل كل المشكلات؛ فمشكلات مثل القضايا التأديبية، أو حينما يكون الأمر متعلقًا بشخص واحد، وكذا حينما لا يكون الوقت في الصالح، أو عندما يكون الحل بسيطًا. كل هذه المشكلات ونحوها، لا يلزم استخدام الفريق في حلها [٤].

---

(١) Loc., Cit.

(٢) المصدر السابق، ص ٢٨.

(٣) المصدر السابق نفسه والصفحة نفسها.

(٤) المصدر السابق، ص ٦٢- ٦٣.

وتجدر الإشارة إلى وجود بعض المسؤوليات الواقعة على عاتق قائد الفريق، بوصفه عنصرًا مهماً في فريقه، منها ما يلي :

١- إنشاء بيئة للاتصالات الصادقة والصريحة.

٢- مساعدة أعضاء الفريق في فهم أهمية تعاونهم.

٣- الحصول على التزام من كل عضو في الفريق بالعمل كفريق.

٤- البراعة في وضع الحلول الوسط، حينما تظهر اختلافات.

٥- اليقظة للتعلم والإرشاد.

٦- البعد عن تركيز السلطة.

٧- عدم تأنيب الآخر على كل خطأ، ولكن فقط على ما يستحق.

٨- الاهتمام بالرأي المعارض، بنفس درجة الاهتمام بالرأي الشخصي.

٩- البحث عن الأسباب الجذرية للمشكلات[1].

ونتيجة لما سبق يستشعر أعضاء الفريق التقارب النفسي، وروح الانتماء، كما لو كانوا شركاء في المكتبة، ويقيسون سلوكهم كما لو كانوا أصحابها، فهم يتكلمون عن المكتبة قائلين: "مكتبتنا أو مكتبتي "ويرددون" نحن" أكثر من "أنا"، و"لنا" أكثر من "لي" أو "لك" أو "لهم". وهم يميلون للعمل كما هو مطلوب لتحقيق النجاح لهم وللمكتبة.

٥/٤/١ تطوير المديرين Mangers Development :

كلما كانت إدارة الأفراد مبنية على أسس علمية، كان تحقيق الجودة أفضل للمكتبة. لذا فعلى المكتبات - بغض النظر عن حجمها أو نوعها أو درجتها - أن

(١) المصدر السابق نفسه والصفحة نفسها.

تمتلك برنامجاً شاملاً لتطوير مديريها وتحسينهم، فإذا لم تساعد على تنمية مهاراتهم الإدارية، فسوف يطورون هم عادات غير فعالة أو مثمرة، يمكنها أن تمثل تهديداً خطيراً لفلسفة إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة[٢].

فهناك كثير من العادات والعوامل الاجتماعية والثقافية السلبية المؤثرة على الإدارة؛ فالأسلوب المستبد مثلاً يرهب العاملين، كما يبني علاقات عدائية بين الإدارة والعاملين، وكذا ينشر جواً من الخوف عن التغيير والتجريب والتعبير عن الرأي ومن ارتكاب الأخطاء[١].

وقد اعتادت المكتبات في الغرب إعداد خطة تدريبية للإدارة العليا، تشمل فصولاً دراسية وندوات وقوائم كتب دراسية. فقد تعلمت المكتبات الموجهة بالعميل أن كل المديرين يحتاجون إلى تدريب دوري بهدف تطوير مهاراتهم.

١/٥ مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات :

Management Principles of Total Quality :

حظيت مبادئ إدارة الجودة الشاملة باهتمام كبير في معظم دول العالم - منذ مدة ليست بالقصيرة - باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة، التي تولدت لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية. كما تعد ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العلمي لإدارة الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات أياً كانت أهدافها أو توجهاتها؛ إذ أن هذه المبادئ تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يرتكن إليها عند الشروع باستخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة تطبيقياً.

---

(١) Kennedy Space Center. Op., Cit.

(٢) Loc., Cit.

وتعرف مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأنها: "البناء الفكري الفلسفي الذي يستند إليه الجانب العلمي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة"[(١)].

١/٥/١ التركيز علي العميل A customer Focus :

أصبح التوجه بالعميل Oriented Customer "بوصفه منهجًا حديثًا حديث من مناهج إدارة الجودة الشاملة" المبدأ الأساس الذي يحكم توجه المكتبات ومراكز المعلومات (خاصة في العالم الغربي). وهذا يعني أن رضا العميل هو المرشد لكل ما نفعله. ومن ثم فقد بات ضرورياً فهم احتياجات العملاء Customer Requirements الحالية والمستقبلة، بهدف تحقيقها وتجاوزها. وعلى المكتبة لتحقيق هذا المبدأ اتخاذ عدد من الإجراءات من بينها ما يلي:

- فهم وتحديد متطلبات العملاء واحتياجاتهم.
- انتهاج أسلوب يحفظ التوازن بين متطلبات العملاء وأهداف المجتمع.
- إعلام جميع العاملين بالمكتبة بكافة هذه المتطلبات والاحتياجات.
- قياس مدى رضا العملاء عن تطبيق هذه السياسة.
- إدارة الاتصالات مع العملاء، بما يضمن استمرارية العلاقة مع المكتبة[(٢)].

وإذا تم الأخذ بهذه الإجراءات، فسيتحقق للمكتبة ما يلي :

١- إفادة العاملين في التعرف إلى إرجاع الأثر "التلقيم المرتد" الخاص بالعملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة. وهذا يعطي للعاملين فرصة للتحسن المستمر.

---

(١) معزوز عبد الله. مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية. **ورقة مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي**، ٥- ٣/ ٧ /٢٠٠٤م [على الخط المباشر]. - رام الله: الجامعة، ٢٠٠٤ م [تم الوصول إليه في ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال : .www.qudsopenu.edu/confeicnce/papers

(٢) Masters, Denis .Total quality management in libraries [online] .-[S.L.] : ERIC, 1996 [Cited Dec, 2005] Available at: (www.erict.org/digsts/edo-ir-1996-6).

٢- تحقيق الميزة التنافسية؛ فاعتقاد العملاء أن المكتبات تحقق رغباتهم دائماً، وتهتم بتطبيق آرائهم سيجعلهم عملاء دائمين للمكتبة[١].

ويرى الباحث أنه انطلاقاً من أن تحقيق الرضا الدائم للعملاء يعد أهم أهداف المكتبة، فإن عليها أن تعرف من هم عملاؤها، وما احتياجاتهم، حتى يمكن تحقيق هذا الهدف. والملاحظ أن كثيرًا من المكتبات تعتقد أنها تعرف عملاءها- وفي هذا كثير من الصواب- ولكن أي درجة من المعرفة تلك؟! فتوافر معلومات كافية عن العملاء، سيجعل المكتبة على علم دائم باحتياجاتهم، وبالتالي تحقيق رضاهم. ولن تتم المعرفة إلا من خلال الجمع الدقيق للمعلومات عن هؤلاء العملاء، سواء من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر، الذي تؤدي فيه المسوح الشاملة دوراً مهماً بهذا الخصوص؛ فالعمل في إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات يبدأ بالتركيز على العملاء، وينتهي بإشباع حاجاتهم وتحقيق متطلباتهم، وتلك المتطلبات التي تحقق الخدمات هي المتطلبات ذاتها التي يتم قياسها للتحقق من الجودة.

٢/٥/١ دعم الإدارة : Management Support

يعد إيمان الإدارة بأن النجاح يتصل اتصالاً مباشراً بالتحسين الدائم للجودة، أهم عنصر في عملية التحسين عموماً، وبدون هذا الاعتقاد لن تحقق جهود إدارة الجودة الشاملة سوى نجاح هامشي. ويعد هذا التأييد أول الخطوات الموجهة نحو التطبيق، التي يتبعها تحديد الخطط والاتفاق على البرامج التنفيذية اللازمة. ولن يتحقق هذا إلا من خلال تهيئة المناخ الملائم للعاملين للمشاركة الفعالة للوصول إلى هذه الأهداف. ولتحقيق هذا على إدارة المكتبة اتباع ما يلي :

---

(١) ويليامز، ريتشارد ل. مصدر سابق.- ص٥٤-٥٥.

١- ألا تكون تصرفات المديرين والقيادات مجرد ردود أفعال لمواقف، ولكن ينبغي أن تكون تصرفات في إطار من القواعد المسبقة الحاكمة، ذات رؤية مستقبلة Proactive مبنية على الحقائق، فتتسم القرارات بهذه الرؤية.. مع إعطاء المثل والقدوة لجميع العاملين والمتصلين بهم .

٢- فهم المناخ الخارجي والمتغيرات التي تحدث فيه والتفاعل معها والاستجابة لها.

٣- فهم واستيعاب حاجات المجتمع والعملاء، ووضعها في الاعتبار.

٤- وضع رؤية مستقبلة واضحة للمكتبة.

٥- طرح القيم والمبادئ والمثل ونشرها في جميع المستويات التنظيمية.

٦- دعم الثقة بين جميع المستويات والتغلب على شعور الخوف.

٧- دعم العاملين بجميع الموارد اللازمة لأداء أعمالهم، لاتخاذ القرارات المناسبة في إطار واضح من السلطات والمسؤوليات.

٨- تشجيع وتحفيز المشاركة الإيجابية.

٩- تطوير قنوات الاتصال وتدعيمها.

١٠- تطوير أساليب التدريب والتعليم واكتساب المهارات.

١١- العمل على الإفادة الكاملة من إمكانات العاملين.

١٢- طرح الإستراتيجيات المناسبة لتحقيق الهدف السابق [١].

وتعد الثقة أهم الأدوات الإدارية قوة، فعندما يكون المدير محلاً للثقة من العاملين تسير الأمور بسهولة أكثر تمكنهم من المصارحة بأفكارهم والاعتراف بأخطائهم، وتحمل المخاطر [٢]. وعلى النقيض فتتعقد الأمور عندما تتقلص

---

(١) نظمي نصر الله. مصدر سابق، ص ٤٠-٤١.

(٢) ويليامز، ريتشارد ل. مصدر سابق، ص ٨٥-٩٠.

الثقة أو تنعدم، فتصبح الاتصالات أقل انفتاحًا، وتقل الرغبة في المخاطرة والاعتراف بالأخطاء، ويُضيِّع الأفراد أوقاتهم في حماية أنفسهم من اللوم.

٣/٥/١ مشاركة العاملين : Involvement of People

تعد نظرية المشاركة الكاملة المبدأ الثالث من مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهي التزام بعيد المدى من قبل الإدارة تجاه العاملين، وتغيير جذري في إدراكاتهم وثقافاتهم، مع وضع برامج تدريبية جيدة ومقننة للعاملين، بصورة ترقى بالعامل في النهاية إلى مرحلة الولاء Loyalty الكامل للمكتبة، فيتحول حديثه عن المكتبة للقول: "مكتبتي" و"مكتباتنا"، بدلاً من "المكتبة فقط"[(١)].

ولن نصل إلى هذه النتيجة إلا من خلال إدارة واعية بمهمتها ومسئولياتها تجاه العاملين، فلا يمكن انتزاع تلك المشاعر انتزاعاً وإلا سنفاجأ بعاملين محبطين وعمل مخيب للآمال.

ولتطبيق هذا المبدأ، على المكتبة الأخذ بما يلي :

١- يجب قبول مبدأ السلطة والمسؤولية لكل المشكلات. فهناك سلطة لكل عمل يتم من خلاله اتخاذ القرارات، وكذا مسؤولية كاملة عن القرار المتخذ، بشأن المشكلات المختلفة التي تنشأ في مجال هذا العمل؛ ليصبح في النهاية مسؤولاً عن تحقيق النتائج واتخاذ الأهداف المكلف بها.

٢- دعم الفكرة القائلة بأن التطوير يأتي من اكتشاف الفرص بواسطة الجميع، وهو ما يؤدي بالتالي إلى تطوير مهارات العاملين وإمكاناتهم.

٣- التركيز على الابتكار والإبداع الذي يؤدي إلى قيمة مضافة Added value في مصلحة العملاء والمكتبة.

---

(١) المصدر السابق، ص ٨٧-٨٩.

٤- رضا العاملين: ينبغي أن يكون نابعاً من رضاهم عن عملهم وطموحهم وفخرهم في كونهم جزءاً من المكتبة [(١)].

٤/٥/١ نموذج العملية أساس الأعمال : Process Approach

يعتمد تحقيق النتائج بكفاءة في داخل المكتبات ومرافق المعلومات على إدارة جميع أنشطة المكتبة من خلال نموذج العملية Process Model. وتنطلق فلسفة هذا النموذج من أن كل عمل يحدث داخل المكتبة يمكن تقسيمه إلى مجموعة من العمليات، كل واحدة منها لها مجموعة من المدخلات، يتم تحويلها إلى مخرجات محددة بممارسة مجموعة من الإجراءات، وكل عملية لها عميل واحد أو أكثر يستفيد من مخرجاتها، ولها مورد واحد أو أكثر يقدم مدخلاتها. ويحكم العملية محوران أساسيان هما:

المحور الأول: يتضمن آليات الأداء ووسائله التنفيذية. ويشمل :

أ - الأدوات والمهمات والآلات والوسائل المستخدمة في الأداء.

ب- الخبرات والمعلومات والمعرفة والمؤهلات اللازمة للأداء السليم.

المحور الثاني: يتضمن مقاييس ومعايير التحكم في ناتج العملية ويشمل:

أ - تعليمات العمل وخطواته اللازمة للأداء.

ب - مقاييس الأداء والتحقق من كفاءة العملية.

وهكذا فإن كل عمل داخل المكتبة يمكن تقسيمه إلى عمليات لها مورد (يقدم مدخلاتها) وعميل (يستفيد من نتائجها) وكل عميل يصبح مورداً لعمل آخر، وهكذا في سلسلة متفاعلة، متعددة الحلقات، كل واحدة تسلم للأخرى اللاحقة لها، وتتأثر بالسابقة عليها، حتى يتم الوصول للعميل النهائي في شكل منظومة متكاملة. وهذا يعني أن فساد الخدمة النهائية (كلياً أو جزئيا) أو نجاحها، يعتمد -

(١) نظمي نصر الله. مصدر سابق، ص ٤١- ٤٢.

إلي حد كبير - على فساد أو نجاح العمليات السابقة عليها. وهذا هو الشكل الحديث لإدارة الجودة الشاملة، الذي حل محل التركيز على الخدمة أو الناتج النهائي في إطار مدخل "ضبط الجودة". وأمكن من خلال هذا الأسلوب التوصل إلى التطور والتحسن المطلوب والدائم من خلال استيعاب العمليات، وتحديد علاقاتها معاً، بهدف الوصول إلى الخدمة النهائية بدون أخطاء أو قصور، ومن المرة الأولى قدر المستطاع .

ولتحقيق هذا النموذج ينبغي اتباع ما يلي :

١- لابد من تحديد العمليات، لتحقيق الأهداف والوصول للنتائج المرجوة.

٢- تحديد المدخلات والمخرجات وقياسها.

٣- تحديد نقاط الاتصال بين العمليات من خلال الأنشطة المختلفة بالمكتبة.

٤- قياس تأثير العمليات ونتائجها على العملاء والموردين.

٥- تحديد سلطة ومسؤولية إدارة هذه العمليات وتطويرها.

٦- تحديد العملاء الداخليين والخارجيين للعمليات [(١)] .

وينبغي عند تصميم العملية وإدارتها أن تعتد بعوامل الرقابة على العملية وعوامل الأداء والموارد اللازمة لهذا الأداء وأسلوب قياسه.

٥/٥/١ الإدارة بالحقائق : Management By Facts

تعتمد القرارات الناجحة على خلفية قوية من المعلومات والحقائق والدراسات الواقعية وتستوجب بعض هذه القرارات التخطيط السليم، من خلال تحديد الأهداف الواقعية وسبل تحقيقها. وقد يتطلب البعض الآخر حلاً لمشكلة أو مشكلات ما، من خلال تحديد الأسباب الجذرية واقتراح أنظمة جديدة لتفادي الأخطاء نفسها في المستقبل.

---

(١) المصدر السابق. ص٤٢ - ٤٣.

ففي الماضي كان يمكن أن تواجه إدارة المكتبة مشكلات تقليدية يمكنها التغلب عليها من خلال التجارب الشخصية. أما في العصر الحالي، وفي ظل الظروف المعاصرة التي تتسم بالتغير السريع، غالباً ما يواجه المدير مشكلات ليس لها حلول معروفة سلفاً. فيكون الحل هنا هو جمع المعلومات الصحيحة لوصف وتحليل الموقف ووضع الأهداف والعمليات القابلة للقياس[1].

وحتى يُكتب للإدارة النجاح ولقراراتها التوفيق، ينبغي اتباع ما يلي:

١- وضع المقاييس والأساليب الخاصة بجمع معلومات عن نشاط المكتبة وخدماتها وأهدافها.

٢- التأكد من دقة المعلومات ودقة مصادرها.

٣- تحليل البيانات والمعلومات بالأساليب والتقنيات العلمية.

٤- إدراك أهمية استخدام التقنيات الإحصائية المتقدمة ووسائلها.

٥- مراعاة التوازن بين نتائج التحليل المنطقي للنتائج والبيانات مع الخبرات المتوافرة.

ويرى الباحث أن ما تتطلبه إدارة الجودة الشاملة هو قياس المشكلات على أساس الحقائق، وذلك لكشف الأسباب الجذرية للمشكلات، ثم البحث عن حلول مثمرة في الأجل الطويل. وتتطلب أيضًا خططاً تنفيذية وقياسها ثم تجربتها للتأكد من فعاليتها، خاصة وأن الحَدْس والخبرة السابقة غير موفقين - وحدهما - في عالم اليوم.

١/٥/٦ التحسين المستمر : Improvement Continuous

يرى خبراء الجودة أن سر نجاح اليابان في المنافسة هو السعي نحو التحسين التدريجي والمستمر من خلال أداء الأشياء الصغيرة بطريقة أفضل، وإقامة وتحقيق

(١) شمدت، وارين وجيروم فاندام. مصدر سابق. - ص٨٧-٨٨.

مستويات أعلى للأداء، ويعتمد هذا على مشاركة جميع الأفراد من خلال تَعَرُّف فرص التحسين، واختيار طرق جديدة، وتسجيل النتائج واقتراح التغييرات[1].

وإذا كنا نحيا عصر التغير، فإن الشيء الوحيد المؤكد في مستقبل المكتبة هو أنها ستختلف عما هي عليه الآن، وستكون عُرضة للمنافسة مع غيرها من المكتبات ومرافق المعلومات التي لديها القدرة على الإبداع وإمكانية التطوير.

وإذا لم يكن هناك بديل عن التطوير المستمر كهدف ثابت ودائم للمكتبة، فمن الأهمية اتباع ما يلي :

١- اشتمال أهداف المكتبة على تطوير خدماتها ومنتجاتها، إضافة للعمليات ونظم العمل.

٢- تطبيق إدارة الجودة الشاملة، اعتماداً على مدخل التطوير التدريجي Improvement Intermental "خطوة/خطوة".

٣- استخدام القياس الدوري لتقييم الأداء، مقارناً بمعيار ثبتت صلاحيته من قبل، للتعرف إلى نطاق التطوير المطلوب.

٤- استمرارية تطوير أداء العمليات ورفع كفاءتها.

٥- الاهتمام بالمنع الوقائي، أكثر من مجرد علاج الأخطاء بعد وقوعها، مع الاهتمام بالأنشطة المؤدية لهذا، مثل توافر المعلومات الحديثة، ونظم المعلومات المتكاملة... إلخ.

٦- تدريب العاملين في مختلف الأنشطة على أساليب التطوير المستمر وتقنيات

---

(١) المصدر السابق. ص ١٠١.

إدارة الجودة الشاملة والأساليب العالمية لحل المشكلات، وإعادة هندسة العمليات، وأساليب الإبداع والابتكار المختلفة.

٧- الإعلان المستمر عن أي تطوير يحدث، ومكافأة المشتركين فيه [(١)].

٧/٥/١ استخدام إدارة النظم : System Approach

يتم من خلال هذا المبدأ إدارة مجموعة العمليات التي تحدث داخل المكتبة كمنظومة متكاملة، لتحقيق أهداف محددة، تؤدي إلى تطوير أداء المكتبة وزيادة كفاءتها. ولتحقيق هذا ينبغي تطبيق ما يلي :

١- تحديد المنظومة المتكاملة من خلال تحديد العمليات المؤدية إلى تحقيق أهداف المكتبة وتطويرها.

٢- ضرورة بناء المنظومة هيكليًا وتطويرها بأفضل الطرق من حيث الكفاءة والأداء الأمثل.

٣- تحديد مجالات الاعتماد المتبادل بين العمليات Interdependencies في المنظومة.

٤- ضرورة استمرار تطوير المنظومة من خلال القياس المستمر.

٥- تحديد المواد المطلوبة ومعوقات استخدامها قبل بدء التشغيل [(١)].

٨/٥/١ التعاون وفرق العمل : Co-Operation, Teams work

يعد اعتقاد الفرد بأن له قرناء يعملون على تحقيق الهدف نفسه، الذي يسعى إليه، من بواعث السرور والإقدام على تحقيقه، ومن القضايا المسلم بها أنه: "لا يملك أي فرد منا ما تملكه الجماعة ككل من الذكاء أو الخبرة".

---

(١) نظمي نصر الله. مصدر سابق. ص ٤٤.

(٢) المصدر السابق ص ٤٣.

فالهدف من إدارة الجودة الشاملة هو إشراك جميع العاملين في المكتبة في جهد متناسق لتحسين الأداء على جميع المستويات، وهذا يعني وضع المديرين والعاملين في فرق منتظمة، ليس بالمفهوم العادي لعلاقات العمل، بل بمفهوم الفرق التي تعني وتقدر قيمة التعاون والاعتماد المتبادل بين أعضاء الفريق[1].

وبالرغم من أن الوصول إلى فريق العمل- بالمعنى السابق - له كثير من المنافع، إلا أن الوصول إليه يحتاج لعمل شاق. ويقع هذا العمل - في نطاق عريض منه- على عاتق إدارة المكتبة، التي لابد وأن تكون قدوة في الأخذ بمبدأ التعاون وفرق العمل ثم تعمل على تعليم المنتمين للفرق بمهارات العمل الجماعي من خلال معاونتهم في تعرف أهدافهم ورسالة الفرق، بما يعني ضرورة تفهم فرق العمل لأربعة عناصر هي :

١- رسالة الفريق وخطواته التنفيذية لمساندة هذه الرسالة.

٢- العميل الذي سيستفيد من ناتج العمل.

٣- متطلبات هذا العميل.

٤- الاستفادة من التعاون المتبادل[2].

إلا أن الأمر لا ينبغي أن يقف عند هذا الحد، فينبغي على المديرين توفير الأدوات والموارد التي تحتاجها هذه الفرق، مع ضرورة التأكد من وجود الدافع لدى هذه الفرق لإتمام العمل بهدف الوصول إلى هذه الأهداف. ويقوم المديرون كذلك بالمشاركة في أنشطة فرقهم وفي تحمل المسؤولية كأي عضو آخر في الفريق؛ فهم يشاركون في اجتماعات الفريق، ويقدمون من وقتهم لمساعدته كلما لزم الأمر.

---

(١) شمدت، وارين. مصدر سابق، ص ٧٦.

(٢) المصدر السابق، ص ٥٩.

وينبغي على الإدارة أن تعي جيداً في هذا الإطار أن لدى العاملين القدرة على تحمل المزيد من المسؤولية؛ لأنهم أذكى وأعلم وأقدر مما قد يظن البعض. وتؤدي الاتصالات دوراً حيوياً في هذا الإطار، سواء بينهم وبين بعضهم البعض، أو بينهم والآخرين، بهدف الحصول على المعلومات المتشابهة وعلى التعزيز. ويقع على المديرين دور أساس في بث روح الفريق، وذلك من خلال الاجتماعات الدورية بينهم والعاملين، آخذين في الاعتبار أن إدارة الجودة الشاملة لا تهدف لإيجاد المنافسة بين فرق العمل، ولكن العمل سوياً بهدف التعاون بين الأقسام المختلفة في المكتبة، والتعاون الكامل مع العملاء وموردي الخدمات والمشاركة بين الإدارة والعاملين خاصة وأن المنافسة غالباً ما تبدد الطاقات [(١)].

٦/١ فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات

Benefits of Total Quality Management :

هناك كثير من الفوائد التي توفرها إدارة الجودة الشاملة لمجال المكتبات والمعلومات. ولا يقف أثر هذه الفوائد عند المكتبة، بل يصل تأثيرها إلى المجتمع ككل بمشاركة المكتبة - كعنصر فاعل - في تحسين مبادرات الجودة الشاملة وتعزيزها في منظمات وقطاعات الدولة؛ بهدف التنمية الشاملة والتعزيز المستمر. ويمكن إبراز أهم هذه الفوائد فيما يلي :

أ - بالنسبة لإدارة المكتبة :

يمكن طرح أهم فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالنسبة لإدارة المكتبة فيما يلي:

١- ضبط وتطوير النظام الإداري، نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.

---

(١) المصدر السابق، ص ٥ - ٧٣.

٢- تمكين الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق العلمية السليمة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.

٣- التحديد العلمي لأهداف المكتبة والتحكم في العمليات وتفويض أكبر للسلطات و تحديد للمسؤوليات.

٤- جمع وتحليل البيانات للاستفادة منها في التحسين المستمر لنظم العمل، ووجود نظام يحدد التوصيف الوظيفي.

٥- تقليل الفاقد في الوقت والموارد وزيادة كفاءة الخدمات .

٦- الاستفادة من الحصول على بعض أنظمة الجودة "كأيزو ٩٠٠١، وأيزو ١٤٠٠١" في الحملات التسويقية، لزيادة الحصة السوقية.

ب - بالنسبة للعاملين في المكتبة :

تتمثل فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالنسبة للعاملين فيما يلي :

١- توفير جوٍ من التعاون والتفاهم والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين، والعمل بروح الفريق.

٢- زيادة كفاءة العاملين ورفع مستوى الأداء .

٣- انعكاس التدريب على كفاءة العاملين وسرعة أداء العمل، مع خلوه من الأخطاء، واكتساب التميز والتطور الوظيفي، بما ينعكس على زيادة دخولهم.

ج - بالنسبة لعملاء المكتبة :

تتمثل فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات لعملاء المكتبة فيما يلي :

١- ضبط الشكاوى، والإقلال منها، مع طرح الحلول المناسبة لها.

٢- التوافق الدائم مع متطلبات العملاء وتحقيق رضاهم، تمهيداً لاكتساب ولائهم للمكتبة.

٣- ثبات مستوى جودة الخدمة وعدم تذبذبها "هبوطاً".

الخلاصة :

تم في الفصل الحالي: "إدارة الجودة الشاملة للمكتبات والمعلومات: المفاهيم والنظريات والمبادئ" طرح خلفية عامة للعناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة. وتم التوصل في هذا الإطار لعدد من النتائج، يمكن استعراضها فيما يلي:

١ - ماهية إدارة الجودة الشاملة :

اعتمد عدد كبير من الباحثين في هذا الإطار على مقارنة توقعات العملاء مع مستوى الأداء الفعلي. مثل تعريف أ. برشرمان جودة الخدمة بأنها: "درجة واتجاهات التباين بين توقعات العميل وإدراكاته للخدمة".

ويتحفظ الباحث على الاتجاه السابق؛ فتوقع العميل لما سيقدم من خدمة، يعتمد على خبرته السابقة؛ فقد ينخفض مستوى توقع العميل لمستوى الخدمة، وبالتالي يسهل التوافق مع توقعاته، ويدرك جودة الخدمة، بالرغم من انخفاض مستواها الفعلي (كعميل اعتاد ارتياد مكتبات ذات مستوىً متدنٍ من أداء الخدمات، فلن يتوقع مستوىً أرقى بكثير من الخدمات في حال زيارته لمكتبة جديدة) ونقيض ذلك؛ فقد يتكون لدى عميل آخر مستوىً عالٍ من المتوقع لما ينبغي أن تكون عليه الخدمة المقدمة (بناءً على خبرته السابقة) وبالتالي يصعب التوافق مع متطلباته، بالرغم من ارتفاع مستوى الأداء الفعلي للخدمة (كعميل اعتاد ارتياد مكتبات ذات مستوىً عالٍ من أداء الخدمات، فسيتوقع دائماً مستوىً راقيًا من الخدمات المقدمة).

ومن هنا فينبغي قياس الخدمة المقدمة من خلال مستوى الأداء الفعلي - فقط - وليس مقارنة الفعلي بالمتوقع، مع عدم ضرورة الاكتفاء بتحقيق الرضا الدائم والتام للعميل والتوافق مع متطلباته، وإنما ينبغي مقارنة المركز التنافسي للمكتبة بمنافسيها، أو بالنموذج الأفضل، أو كما يسميه البعض (المرجع المعياري Benchmarking).

٢ - **تطور إدارة الجودة الشاملة:**

بالرغم من دخول إدارة الجودة الشاملة إلى مجال المكتبات والمعلومات منذ بداية التسعينيات من القرن العشرين، إلا أن مصطلح جودة الخدمة ظهر منذ بداية السبعينيات من القرن نفسه، كما أنه امتداد لمصطلحات استخدمت منذ بداية الخمسينيات من القرن الماضي، مثل مصطلحات: "قياس الأداء والتقييم والفاعلية".

٣ - **تم استعراض عنصرين من عناصر إدارة الجودة الشاملة،** لا يمكن أن ينفصل أحدهما عن الآخر وهما :

أ - أدوات إدارة الجودة الشاملة، ومن أهم هذه الأدوات التي يمكن استخدامها في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية ما يلي :

- خريطة التدفق.
- نموذج حل المشكلات.
- التخطيط البياني لرقابة الجودة ... إلخ.

ب - تقنيات إدارة الجودة الشاملة. وهي سبل استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة في التطبيق. وأشهر تقنيات إدارة الجودة الشاملة، التي يمكن استخدامها في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية ما يلي :

- تفويض السلطة.
- الإبداع والابتكار.
- الإدارة من خلال تسجيل النتائج.
- بناء الفريق.
- تطوير المديرين.

٤ - يتوافر إلى عدد من مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يمكن الأخذ بها وتطبيقها في مجال المكتبات والمعلومات، و هذه المبادئ هي :

١- التركيز على العميل.

٢- دعم الإدارة.

٣- نموذج العملية أساس الأعمال.

٤- المشاركة الكاملة.

٥- الإدارة بالحقائق.

٦- التحسين المستمر.

٧- استخدام المنظومة المتكاملة.

٨- التعاون وفرق العمل.

٥- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية.

طُرحت بهذا الإطار مجموعة من الفوائد التي تعود على المكتبة - كمؤسسة ثقافية - يعود تأثيرها على المجتمع ككل وكذا تعود على العاملين والعملاء.

الفصل الثاني

خدمات المعلومات الإلكترونية : السمات، الأنواع ، المقاييس

- التمهيد.
- ٢/١ سمات خدمات المعلومات الإلكترونية.
- ٢/٢ أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية.
  - ٢/٢/١ خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة.
- ٢/٣ خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة.
- ٢/٤ مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية.
  - ٢/٤/١ معايير جودة الخدمات.
  - ٢/٤/٢ مقاييس ومعايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات.
- الخلاصة.


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

خدمات المعلومات الإلكترونية : السمات، الأنواع، المقاييس

التمهيد :

تقف صناعة خدمات المعلومات الإلكترونية في مرحلة مهمة من حيث التوجهات والمنتجات، فهي تنتقل من مرحلة المعلومات المحجوبة في المخازن والأرشيف، ثم في مراكز المعلومات المختلفة في "مرحلة تالية" إلى مرحلة الوصول الفوري للمعلومات في أي مكان وفي كافة الأوقات وبوسائل متعددة. وهو ما يدفع الأمور نحو مرحلة تغير كبرى على مستوى الحاسبات الخادمة Servers القادرة على تشغيل قواعد بيانات عملاقة، يمكنها الاستجابة لآلاف الطلبات في الوقت ذاته.

يعرف بعض الباحثين خدمات المعلومات الإلكترونية "بأنها الخدمات المقدمة من خلال خادم محلي Local Server، أو إحدى وسائل الاتصال Access بشبكات المعلومات، أو تلك المقدمة على مصدر إلكتروني"[(١)].

ويمكن إدراج هذا التعريف ضمن التعريفات التقنية؛ فهو يعرف خدمات المعلومات الإلكترونية من الوجهة التقنية البحتة.

أما خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة الرقمية Digital Library فقد عرفتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) على أنها "الخدمات المقدمة من خلال خادم Server، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات. وهذه الخدمات مثل خدمات الفهرس العام المتاح للجمهور على

---

(١) Brenham, Patricia & Karen Heresy and Georgia Harbor. Licensing electronic resources [on line]. - Washington: ARL, 23 June 2002 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.arl.org).

الخط المباشر OPAC وصفحة المكتبة والمصادر الإلكترونية وتسليم الوثائق الإلكترونية "الإيصال الإلكتروني للوثائق "ووسيلة الاتصال بالإنترنت المتاحة من خلال المكتبة" [(١)].

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها: "ناتج التفاعل بين الموارد البشرية والمادية لكيانات بث المعلومات، والتي يمكن لمرافق المعلومات إتاحتها بصورة منهجية ميسرة، حال توافر الموارد البشرية والمادية المساعدة".

ومن الملاحظ أن التعريف السابق يشمل عناصر كثيرة هي :

١- **ناتج التفاعل بين الموارد البشرية والمادية:** أي محصلة التفاعل بين العقل البشري وتقنية المعلومات. التي تقع في ثلاث فئات :

أ- تقنيات إنتاج أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها.

ب- تقنيات تجهيز أوعية المعلومات واختزانها واسترجاعها.

ج- تقنيات الاتصال وبث المعلومات.

٢- **كيانات بث المعلومات:** ويقصد بها هنا مقدمو خدمات المعلومات الإلكترونية الذين قد يكونون مجرد أفراد فقط، وقد يجاوزون المدى فيصلون إلى مؤسسات عملاقة تمثل حكومات بأكملها، أو منظمات متعددة الجنسيات.

٣- **الإتاحة بصورة منهجية:** ويقصد بها العمليات التي تقوم عليها المكتبة، بهدف تيسير الإفادة من الخدمات المقدمة.

---

(١) Brinkley, Monica. Performance measurement and quality management for hybrid library: An update on the EQUINOX project [on line] . - [S.L.] : EQUINOX, 2002 [Cited Dec., 2005] Available at : (www.exploit.lib.org/issue7/equinox 2000).

٤ - **الموارد البشرية والمادية:** ويقصد بها العنصر البشري المدرب، إضافة للحاسبات ووسائط التخزين، والاتصالات.

ونظراً للأهمية الكبرى لصناعة خدمات المعلومات الإلكترونية على المستوى العملي، وندرة الدراسات حولها على المستوى النظري. ونظراً لأن خدمات المعلومات الإلكترونية هي الأساس الموضوعي الذي سيتم تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة عليه، فقد خصص الباحث الفصل الحالي لها، وسيتم فيه استعراض ما يلي:

أولاً - سمات خدمات المعلومات الإلكترونية:

نظراً لأهمية تعرُّف طبيعة هذه الخدمات، وجد الباحث أنه من الضرورة التعريف بخصائصها وسماتها المميزة عن قرب، والتي من بينها: عدم الملموسية وسهولة الاستخدام واتساع مزيجها التسويقي... إلخ.

ثانيًا - أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية:

في حال استعراض سمات خدمات المعلومات الإلكترونية، فمن الأهمية تناول أهم أنواع هذه الخدمات. ومن بينها خدمات: الفهرس الإلكتروني وصفحة المكتبة على الشبكة الدولية والإحالة لمصادر المعلومات الإلكترونية... إلخ.

ثالثاً - مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية:

وسيتم معالجة هذه العنصر من خلال ما يلي:

١- معايير جودة الخدمات. وهى معايير ومقاييس، يمكن تطبيقها على قطاع الخدمات عمومًا - ومن بينها خدمات المكتبات والمعلومات عامة وخدمات المعلومات الإلكترونية على وجه الخصوص؛ إضافة لقطاع الإنتاج مثل: "سلسلة أيزو ٩٠٠٠ وسلسلة أيزو ١٤٠٠".

٢- المعايير والمقاييس المتخصصة في جودة خدمات المكتبات والمعلومات. وسيتم تقسيمها إلى قسمين:

- **الجهود الفردية:** وهي الجهود التي قام بها باحث واحد أو عدد قليل من الباحثين، أي أنه ليس جهدًا مؤسسيًا ، مثل جهود ب. ل. سيموندس وس. س. عندليب ودراسة و. ت. كارفلو... إلخ.
- **الجهود المؤسسية**: وهي الجهود التي رعتها مؤسسات عملاقة - حتى ولو بدأ بعضها فرديًا - وسيتم تقسيمها إلى قسمين :
- **مقاييس قياس الفجوة (أو التطابق):** ومنها مقياس قياس جودة الخدمة SERVQUAL ومقياس جودة المكتبة LibQUAL.
- **مقاييس الأداء الفعلي:** وَمُثلها مقياس الأداء الفعلي SERVPERF.

ويمكن استعراض هذا من خلال ما يلي :

٢/١ سمات خدما ت المعلومات الإلكترونية :

لم تعد المعلومات مادة للبحث العلمي فقط، أو مادة التعليم بمراحله، والتدريب وتأهيل العاملين، وإستراتيجيات القيادة والإدارة، وعناصر المنافسة في الإنتاج، وخطط التسويق والإعلان وإستراتيجيات تقديم الخدمات. بل أضحت مقياس الفعالية لكل هذا وغيره. فلا عجب إذن أن تمثل تقنية المعلومات المرتكز الإستراتيجي في خطط البناء والتنمية وأن تصبح آلياتها وواسطة عقدها - خدمات المعلومات الإلكترونية- مادة مشروعات الاستثمار الحيوية، بما تمثله من إمكانات هائلة، وطفرات متتابعة كماً ونوعاً، مما أدى إلى تنوع سماتها وخصائصها. وهذا ما سنحاول الوقوف على بعض منه فيما يلي :

١/١/٢ عدم الملموسية : Intangible

تعتبر خدمات المعلومات الإلكترونية أداءً Performance وليست أشياء ملموسة؛ إذ لا يمكن رؤيتها أو تذوقها، أو لمسها، وبالتالي يتلازم إنتاجها مع الانتفاع بها، إذ أن خدما ت المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة في الأصل مجموعة من الأفكار، التي خُططت وصُممت، ونُفذت لإنجاز هدف محدد، وليست سلعة مادية؛ فهي إذن لا تُرى، ولكن تُرى نتائجها (في صورة معلومات معروضة) والخدمات لا تُلمس، ولكن تُلمس نتائجها (في صورة وسيط مادي ملموس).

ومن هنا فعملاء خدمات المعلومات الإلكترونية، ينبغي أن يكونوا على وعي تام بماهية هذه الخدمات، وما يمكن أن تقدمه لهم من منافع. وبالتالي تؤثر هذه الصفة (عدم الملموسية) على برامج ترويج خدما ت المعلومات الإلكترونية وتوزيعها، كما تؤدي لعدم إمكانية الحكم على جودة الخدمة إلا بعد الانتفاع بها.

٢/١/٢ التكلفة : Cost

بالرغم من أن كثيرًا من خدما ت المعلومات الإلكترونية تقدم بمقابل مادي، إلا أن هذا المقابل يتضاءل مقارنة بالحصول على ناتج الخدمة نفسها بالطرق التقليدية. وقد ساعد هذا على تقديم كثير من المؤسسات الأكاديمية والحكومية لخدمات المعلومات الإلكترونية ومصادرها دون مقابل تقريباً وتؤكد هذه المجانية في الخدمات المقدمة وتوفير الوقت والجهد للعملاء فعالية تكلفة تقنية المعلومات، وذلك في ظل انتشار الإنترنت المجاني (المقدم بمقابل مادي بسيط) في كثير من دول العالم.

٣/١/٢ التنوع :

اعتادت المؤسسات أن تتخصص في خدمة واحدة، أو أكثر قليلاً، إلا أن الأمر يختلف فيما يتعلق بخدمات المعلومات الإلكترونية، التي تزداد وتتنوع بصورة

مستمرة، خاصة في ظل انتشار الإنترنت، ومصادر المعلومات الإلكترونية، إضافة لتباين رغبات العملاء، مما أدى إلى ظهور كثير من خدما ت المعلومات الإلكترونية، لذلك أصبحت صناعة صعبة التسويق؛ إذ أنها تحتاج إلى برامج تسويقية متعددة لتناسب جميع العملاء.

٤/١/٢ المزيج التسويقي الموسع :

بالرغم من أنه يسهل تطبيق المزيج التسويقي Marketing Mix التقليدي، بعناصره الأربعة المعروفة بالاختصار (Four P) ' s وهي :

- **المنتج Product**: وهو هنا خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة.
- **السعر Price** : وهو القيمة مُعبراً عنها بوحدات نقدية، ويمكن أن يكون هنا، الاشتراكات التي يدفعها العملاء دورياً في المكتبة، أو كمقابل لخدمة بعينها.
- **الترويج Promotion** : وهو السياسات الإعلامية التي تقوم بها المكتبة، بهدف تسويقها لذاتها كالنشرات الإعلامية وأنشطتها الاجتماعية والعلمية والثقافية... إلخ والملصقات الجدارية والكتيبات والمؤتمرات والاجتماعات والندوات الدورية والاتصال بوسائل الإعلام العامة بشتى صورها بهدف التعريف بالمكتبة وأنشطتها المختلفة.
- **المكان Place أو التوزيع Distribution** : وهو بيئة المكتبة التي تقدم فيها الخدمة بمختلف إمكاناتها وتجهيزاتها المادية [(١)] .

إلا أن الباحث يؤيد الرأي الذي ينادي بعدم كفاية هذه العناصر في مجال الخدمات عموماً - ومن بينها خدمات المعلومات الإلكترونية -؛ حيث يمكن إنتاج

---

(١) إبراهيم أبو النور الجارحي. **إدارة التسويق** . - بني سويف: أ. أ. الجارحي، ١٩٩٤م. - ص ٤٢.

الخدمات وبثها والانتفاع بها في وقت واحد، وبحضور العملاء. ومن هنا فإن العنصر البشري والظروف الفيزيقية (القابلة للتحكم فيها) والبيئة المادية تؤدي دوراً مهماً في تسويق الخدمة [1]. وبالتالي فقد قام بعض الباحثين مثل برنارده. بومز وماري ج... بتنر بتوسيع المزيج التسويقي في مجال الخدمات، بإضافة ثلاثة عناصر للمزيج التسويقي التقليدي، يمكن الأخذ بها - بعد تطويعها - في خدمات المعلومات الإلكترونية. وتتمثل فيما يلي :

أ- الدليل المادي :

يقصد بالدليل المادي بيئة المكتبة والتسهيلات المادية والظروف الفيزيقية، التي تعكس الجو المحيط داخل المكتبة، المتمثل في إدراك العميل للتصميمات الداخلية والخارجية والديكور ودرجتي الحرارة والرطوبة والروائح والضوضاء... إلخ، بما يبرز أهمية الجو العام المحيط كأداة تنافسية تسويقية في مجال الخدمات.

ب - العاملون في المكتبة :

للعاملين في المكتبة دور أساس في البناء المعرفي للمكتبة لدى العملاء؛ إذ أنهم يمثلون أهم عناصر الترويج الداخلي Internal Promotion من خلال تعاملهم المباشر مع العملاء، خاصة من خلال الكلمة المنطوقة Word-of-Mouth بين العاملين والعملاء، والتي تؤدي دوراً بارزاً يفوق دور الإعلان في مجال الخدمات.

ج - طريقة تقديم الخدمة :

ويقصد بها منهجية تدفق الأنشطة والإجراءات اللازمة لتقديم الخدمة؛ فالمزيج التسويقي في مجال الخدمات عموماً لا ينبغي أن يتسم بالثبات، فالمزيج

---

(1) Margrath, A. H .When marketing services, 4 p's are not enough . - Business Horizons . - Vol. 29, N. 3 (May/June, 1986) . - P. 44 - 47.

الذي يناسب خدمة ما، قد لا يناسب أخرى، بل قد لا يناسب الخدمة عينها في وقت لاحق [(١)].

وهذا يعني حتمية القياس والتقييم المستمر للمزيج التسويقي لخدمات المعلومات الإلكترونية، واتخاذ القرار اللازم بشأن تعديل عناصره - حذفاً أو إضافة - وفقًا لطبيعة كل خدمة وظروفها الخاصة، بهدف التوافق مع متطلبات العملاء الحاليين والمرتقبين.

والغريب أن معظم الباحثين العرب، سواء المتخصصين في مجال إدارة الأعمال أو في التخصصات الأخرى - ومن بينها مجال المكتبات والمعلومات - لم يتعرض لهذا المزيج تطبيقياً، ولو بهدف الدراسة الاستكشافية، بالرغم من أهميته الخاصة [(*)].

٥/١/٢ سهولة الاستخدام / التعامل :

تمتاز خدمات المعلومات الإلكترونية بسهولة استخدامها والانتفاع بها، خاصة في ظل تطور تقنية المعلومات والبرمجيات الحديثة، كما يسمح توافر كثير من

---

(١) Booms, Bernard & H. , Mary and J. Biter . The marketing aspects of service quality . Cited at: "Emerging perspectives on service marketing. Berry, G....[et al] . - Chicago: American Marketing Association, 1983 . - P 47-51.

(*) انظر على سبيل المثال لا الحصر :

- إبراهيم أبو النور الجارحي. مصدر سابق، ص ٤٢.
- أحمد مرسي الخواص. **إدارة التسويق**. - (القاهرة: دار الثقافة العربية، ١٩٩٢م).
- محمد عبد الرحيم. **التسويق المعاصر**. - (القاهرة: مطبعة دار التأليف، ١٩٨٤م).
- شريف شاهين. تسويق المعلومات. في كتابه: "**نظم المعلومات الإدارية بالمكتبات ومراكز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات**. - الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٩٤م. - ص ٣٢٧- ٣٣٦".
- مفتاح محمد دياب. تسويق خدمات المكتبات والمعلومات. - **دراسات عربية في المكتبات والمعلومات** .- ع٢ (١٩٩٩م) .- ص ١٦٨- ١٨٧ ... إلخ.

البيانات الإحصائية على مصادر المعلومات الإلكترونية - خاصة على شبكة الإنترنت - للباحثين والعملاء الحصول على البيانات من مواقع بعيدة، وتحليلها بأسلوب تفاعلي، لا يقتصر على الوضع المحلي، بل يمتد إلى مساحات جغرافية شاسعة تغطي العالم أجمع، بما يسمح لباحثي الدول النامية، الذين لا تتاح لهم فرصة الدراسة في الخارج، تعويض ذلك جزئياً من خلال حصولهم على تلك البيانات [(١)].

٦/١/٢ التحديث المستمر والتوقيت الملائم :

يعد التحديث المستمر والتوقيت الملائم من أهم خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية. ويفسر ذلك بالتوافر المستمر المُحدث للخدمات في الوقت المناسب، بهدف الإفادة في اتخاذ القرارات [(٢)]؛ حيث تمتاز خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة عبر شبكة الإنترنت بالتحديث المتواتر والمستمر لها، الذي قد يكون على مدار الساعة والذي يمكّن من الوصول للأحداث الدولية بصورة سريعة للغاية، ومن أهم سماتها أيضاً استمرارية الإتاحة، في الوقت الذي تقل فيه مرات تحديث الخدمات المتاحة عبر الوسائط الإلكترونية الأخرى؛ لتكون يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً.

٧/١/٢ الحاجة إلى نوعية خاصة من العاملين :

تحتاج خدمات المعلومات الإلكترونية إلى نوعية خاصة من المهارات البشرية، لا تتوافر إلا في قلة من العاملين، وهي لا تكمن فقط في الإمكانات العالية في

---

(١) محمد محمد الهادي. **تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، مع معجم شارح للمصطلحات**. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١م. - ص ٢٧.

(٢) Berkeley University .Evaluation web pages: Techniques to apply question to ask [online].– California: [S.N.] 2005, [Cited Dec., 2005] Available at : (www.lib.berkely.edu)

التعامل مع تقنية المعلومات، ولكن في سرعة الأداء والبديهة والثقافة العالية والثقة بالنفس، مع حتمية توفير قدر كبير من الأمانة والدقة. وترجع أهمية العنصر البشري - وكما أسلفنا - لأهميته الخاصة في خلق الصورة الذهنية لدى العملاء عن المكتبة وخدماتها، وبما يؤكد ضرورة التدريب الدائم للعاملين وقياس أدائهم باستمرار.

٨/١/٢ ديناميكية الطلب :

يتسم التعامل مع خدمات المعلومات الإلكترونية بالتذبذب صعوداً وهبوطاً والتقلب وعدم الثبات، وقد يؤدي ذلك لظهور مشكلة تنتج عن ارتفاع مفاجئ في إقبال العملاء على خدمة بعينها، مثل إقبال البعض على خدمة النقاط الإلكترونية E-Points في بعض المناسبات الوطنية أو الدينية أو الأحداث التاريخية، ويمكن للمكتبة التغلب على هذه المشكلة من خلال التنبؤ بهذه الطفرات في الطلب، كما يمكنها تصميم سياسات تسعيرية مرنة لإيجاد نوع من التوازن بين الطلب واستيعاب الخدمة من خلال سياسات الحسم Discount، أو السعر التمييزي لتنشيط الطلب في أوقات انخفاض إقبال العملاء، أو التأجيل المؤقت لبعض الطلبات في فترات الذروة إلى فترات انخفاض الطلب.

٩/١/٢ عدم التجانس (التغايرية) :

تعبر هذه الخاصية عن اختلاف مستوى أداء خدمات المعلومات الإلكترونية باختلاف مقدمها. واختلاف هذا المستوى من وقت لآخر للشخص ذاته (مقدم الخدمة). ويترتب على هذا عدم القدرة على تقديم مستوى متماثل للجودة [(١)].

---

(١) عصمت سيد سليمان. **دور التسويق الداخلي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمات الخدمية في جمهورية مصر العربية**؛ إشراف أشرف عبد الفتاح شربيني، مصطفى محمد جودة. - أطروحة (دكتوراة) - جامعة القاهرة - فرع بني سويف - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال. - ٢٠٠٠م.- ص ١٠٨.

٢/١/١٠ مساهمة العميل في إنتاج الخدمة :

تعتبر هذه الخاصية أساسية، حيث لا يمكن أداء خدمات المعلومات الإلكترونية بكفاءة دون توافرها. وكمثال على هذا عدم إمكانية توفير خدمة التكشيف الإلكتروني أو الإعارة الإلكترونية أو الملاح الإلكترونية... إلخ بكفاءة، دون توفير العميل للبيانات والموضوعات المطلوب خدمته فيها. ويعني هذا أن المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية لا تتفرد وحدها بإنتاج خدماتها، كما هو الحال بالنسبة لمؤسسات إنتاج السلع المادية، وإنما يؤدي العميل دوراً رئيساً في هذا الإطار[١].

وقد أدت الخصائص السابقة إلى صعوبة قياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية؛ فالقياس لا يقتصر على الناتج النهائي للخدمة المقدمة، وإنما يتضمن أيضاً العمليات السابقة عليها وعملية حصول العميل على الخدمة. يضاف إلى هذا أن طبيعة خدمات المعلومات الإلكترونية تتطلب مزيجاً تسويقياً خاصاً لا تقف حدوده عند المزيج التسويقي التقليدي، ولكنها تحتاج لمزيج تسويقي موسع، بما يضيف مشكلة جديدة تحتاج إلى إستراتيجية محددة للتغلب عليها.

٢/٢ أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية :

يحيا العالم في الفترة الراهنة ثورة متنامية في مجال المعلوماتية ذات أبعاد تتجاوز في عمق وشمولية تأثيرها ما أحدثته الثورة الصناعية، ويرى البعض أن التطورات الجذرية التي تحدث في مجال صناعة المعلومات بمؤسساتها المختلفة، توفر معطيات لم يشهدها متخذ القرار من قبل[٢].

---

(١) محمد عبد الله عبد الرحيم. **التسويق المعاصر**. - القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٨٤م. - ص ١٧٥.

(٢) فيصل عبد الله حسن الحداد. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة؛ إشراف أسامة السيد؛ إشراف مشارك فتحي عثمان أبو النجا .- صفحات متفرقة . - أطروحة (دكتوراة) - جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات - ٢٠٠١م.

فقد تضافرت منظومة تقنية المعلومات بأضلاعها الثلاثة، الإنتاج والتجهيز والاتصال - بعد تطويعها من قبل العقل البشري - لتنتج صناعة أجمعت كثير من الآراء على أنها أثرت تأثيرًا رئيسًا في اختراع يوحنا جوتنبرج، وهى صناعة خدمات المعلومات الإلكترونية التي أدت الإنترنت - كمبادرة واسعة لاسترجاع المعلومات ذات النص والسمات الفائقة - دورًا بارزًا في تعدد أنواعها. ويمكن تقسيم خدمات المعلومات الإلكترونية إلى وجهتين؛ تميل الأولى إلى وضع الخدمات في مجموعات رئيسة، أما الثانية فتضعها في خدمات فرعية تمامًا كالخدمات التقليدية، إلا أنها تصبغها بالصبغة الإلكترونية، طالما كان هذا هو الشكل المقدمة فيه. ويمكن توضيح هذا فيما يلي :

أ - الخدمات الرئيسة :

ومَثَّلَ هذا الاتجاه محمد الهادي؛ حيث قسم خدمات المعلومات الإلكترونية لما يلي:

- البريد الإلكتروني.
- نقل الملفات FTP.
- خدمة وبروتوكول (تلنت telnet).
- المنتديات العالمية.
- خدمات النشر وتصفح المعلومات[(١)].

ب - الخدمات الفرعية :

ومن بين الدراسات التي مثلت هذا الاتجاه ما يلي :

١- دراسة المنظمة الدولية القياسي (في تعريفها الخاص بخدمات المعلومات الإلكترونية) وقد وضعت هذه الخدمات فيما يلي :
- خدمة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر OPAC.
- خدمة الإيصال الإلكتروني للوثائق.

---

(١) محمد محمد الهادي. **تكنولوجيا الاتصالات**، مصدر سابق، ص ٣١٧- ٣٢٧.

- خدمة صفحة المكتبة (موقع المكتبة على الشبكة الدولية).
- خدمة المصادر الإلكترونية.
- خدمة وسيلة الاتصال بالإنترنت المتاحة من خلال المكتبة(١).

٢- دراسة طارق عباس. التي قسم خدمات المعلومات الإلكترونية فيها لما يلي :

- الإعارة الإلكترونية (عبر النت).
- الخدمات المرجعية الإلكترونية.
- البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات.
- الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات.
- البحث الراجع.
- الخدمات الببليوجرافية الإلكترونية.
- النقاش الإلكتروني.
- التدريب على التعامل مع الإنترنت(٢).

ويلاحظ على التوجهين السابقين ما يلي :

١- أن معظم خدمات التوجه الثاني، متضمنة في التوجه الأول؛ فخدمات مثل البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات والإحاطة الإلكترونية الجارية للمعلومات والخدمات الببليوجرافية يمكن أن تحتويها خدمات البريد الإلكتروني.

٢- أن كلا التوجهين ركز بصورة أساسية على خدمات الإنترنت، وبالرغم من أهمية الإنترنت الكبيرة في هذا الإطار، إلا أن هناك خدمات معلومات

---

(١) Brinkley, Monica. Op., Cit

(٢) طارق محمود عباس. **المكتبات الرقمية وشبكة الإنترنت** - القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م.- ص ٦٨ - ٧٣.

إلكترونية لا تقل أهمية عنها مثل خدمات البحث في الأقراص المليزرة وخدمة البحث على الخط المباشر اللتين يمكن توفيرهما خارج إطار الشبكة الدولية.

ويمكن الأخذ بالتوجه الثاني في تقسيم خدمات المعلومات الإلكترونية ، خاصة في ظل تعدد أنماطها وأنواعها ، ويسر هذا التوجه وسهولة فهمه.

ويمكن تقسيم هذه الخدمات إلى نوعين :

- خدمات معلومات إلكترونية حديثة.
- خدمات معلومات إلكترونية مطورة.

ويمكن تناول هذا فيما يلي :

١/٢/٢ خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة :

هي خدمات ظهرت نتيجة للتطور التقني ، وتطور نظم الاتصالات ، ويمكن تناولها فيما يلي :

١/١/٢/٢ خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت :

ويقصد بهذه الخدمة ، موقع المكتبة الذي تطلقه على الإنترنت الذي تتراوح البيانات المحملة من خلاله بين بيانات مقتضبة سريعة (تُعرِف بعنوان المكتبة المادي، ومديرها ، وسبل الاتصال بها) إلى بيانات شاملة ومتكاملة عن المكتبة تحتوي (تعريفًا بالمكتبة من حيث النشأة والموقع (المادي) والتبعية والعاملين والأهداف، وكذا خدماتها وأنشطتها العلمية والثقافية والاجتماعية بصورة مفصلة ، إضافة إلى سبل الاتصال بين المكتبة والعملاء).

ويتضح مما سبق أن هذه الخدمة تعد خدمة رئيسة باعتبارها حاضنة لبقية الخدمات المقدمة من خلال المكتبة على الشبكة.

وقد أثبتت الدراسات أن إطلاق صفحة المكتبة يؤدي إلى قلة التواجد الفيزيقي للعملاء في داخل المبنى، مع زيادة كبيرة في عدد مستخدميها عن بعد[1]. ومن بين المكتبات الكثيرة المقدمة لهذه الخدمة:

- مكتبة مبارك العامة، على موقع: (www.mpl.org.eglarabic/help-disk.htm).
- مكتبة الإسكندرية، على موقع: (www.biblex_org/arabic/index.asp).
- إضافة إلى مكتبة دالاس العامة Dallas Public Library على موقع: (www.dallaslibrary.org)

٢/١/٢/٢ خدمة التجول عبر الإنترنت:

ظهرت هذه الخدمة بعد انتشار الإنترنت، ويتم تقديمها في كثير من المكتبات بمختلف أنواعها ودرجاتها، لما تتيحه من إمكانات كبيرة، تفوق آمال العملاء في الوصول إلى مصادر المعلومات والتعليم والتجارة والترويج... إلخ. وقد تقدم الخدمة مجانًا للعاملين والعملاء، إلا أنه يكون لها اشتراطات معينة، كأن يكون الولوج بهدف البحث العلمي فقط. وألا تتجاوز المدة المقررة زمنياً فترة محددة، أو عدم استخدام البريد الإلكتروني، أو المحادثة... إلخ[2]. كما قد يكون الولوج بمقابل مادي رمزي، ويكون الولوج في هذه الحالة أكثر تحررًا (في حدود المسموح به في أعراف المكتبة)[3]. ويمكن استلام نتائج الأبحاث على ورق

---

(١) Cook, Coolen & Heath Fred M. Users' perceptions of library services quality : A libQUAL qualitative study .- Library Trends .- Vol. 89 , N.4 (Spring, 2001) . - P. 571.

(٢) مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء. **المكتبة**. خدمات الإنترنت [على الخط المباشر] .- القاهرة: المجلس، ٢٠٠٥م [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال: (www.libsectorlidsc.gov.eg/cans_srvc.asp)

(٣) مكتبة مبارك العامة. خدمات المستفيدين [على الخط المباشر] .- القاهرة: المكتبة [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال: (www.mpl.org.eg.htm)

مطبوع بمقابل رمزي، أو بدون مقابل، ولكن بقدر محدد. وهناك من المكتبات من يسمح باستلام هذه النتائج على أقراص (شريطة أن يكون مصدرها المكتبة) وهناك من لا يسمح بذلك مطلقاً. وأمثلتنا على ذلك مكتبة المعادي العامة. على موقع: (www.maadilib.org.eg):

ومكتبة القاهرة الكبرى (من خلال موقع شبكة المكتبات المصرية) على موقع:
(Library.idsc.gov.eg/search/arabic/Libdetails-a.asp?id=4)

٢/٢/١/٣ خدمة النقاش الإلكتروني :

كان للتواجد القوي للإنترنت دور بارز في ظهور مجتمعات تفاعلية واجتماعية جديدة، لم يشهد التاريخ مثيلاً لها من قبل، فقد أمكن لخدمة الإنترنت بقدراتها غير التزامنية الوصول إلى مجتمعات متفرقة ومنعزلة، وأن تصبح أداة قوية للتبادل الفكري والحضاري عالي الكثافة والمشاركة، تتعدى الحدود الوطنية، ومن هنا فقد أتاحت هذه البيئة فرصة جيدة لنشأة جماعات للنقاش الإلكتروني، أو جماعات للاهتمام المشترك في موضوعات محددة قد تكون سياسية أو علمية أو اقتصادية أو بحثية... إلخ. وقد أثبتت الدراسات أن نتائج التفاعلات بين هذه الجماعات لا تكون في الغالب نحو الأحسن فقط، بل إن هذه البيئة الافتراضية تصبح مهمة جداً عندما يندر وجود النقاش المنهجي البناء الهادف إلى تحقيق التفاهم المشترك.

ومن هنا فقد نشأت هذه الخدمة وأتاحتها بعض المكتبات - خاصة التابعة للجمعيات المهنية - من خلال مواقعها على الشبكة الدولية. وتقدم هذه الخدمة بعض المواقع، منها موقع جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association (ALA) من خلال موقعها: (www.ala.org).

٤/١/٢/٢ خدمة البحث في الأقراص المدمجة :

يعتمد تقديم هذه الخدمة على امتلاك المكتبة لمجموعة كبيرة من الأسطوانات المدمجة، التي تغطي كثيرًا من الموضوعات وبلغات مختلفة. وتتاح الخدمة غالبًا من خلال خادم CD-Server مثبت على الشبكة المحلية للمكتبة، يتم تحديثه دوريًا بإحلال الأقراص الجديدة محل القديمة، كما توضع أسماء هذه الأقراص في قائمة هجائية.

وتتيح بعض المكتبات هذه الخدمة مجاناً للعملاء من خلال تواجدهم في داخل المكتبة أو في أحد فروعها، ويمكن كذلك التعامل مع هذه القواعد عن بعد، شريطة كتابة رقم بطاقة المكتبة Library Card Information (L.C.I) والرقم الشخصي للعميل (.Personal Identification Number (P.I.N ومن بين الأمثلة المقدمة لهذه الخدمة مكتبة مبارك العامة، سبقت الإشارة إليها، إضافة إلى مركز معلومات مجلس الوزراء المصري من خلال موقعه على الشبكة الدولية (www.libsectoridsc.gov.eg)

٥/١/٢/٢ خدمة الشركات :

تقوم هذه الخدمة على إتاحة الفرصة أمام أصحاب الأعمال ورعاة المؤسسات للاستفادة من المحتوى المعلوماتي للمكتبة، إضافة إلى خدماتها بمختلف صورها وأشكالها، بما يؤهل المكتبة للقيام بدور مركز المعلومات الخاص بهذه الشركة أو المؤسسة؛ فيمكن لأصحاب الأعمال في هذه الحالة طلب أي معلومة والحصول عليها في مدة وجيزة من خلال البريد الإلكتروني أو الفاكس، كذلك تتيح بعض المكتبات إمكانية الاعتماد عليها في عقد المؤتمرات. وتقدم هذه الخدمة مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، على موقع: (www.aradolibrary.org.eg)

٦/١/٢/٢ خدمة البحث على الخط المباشر :

تعرف هذه الخدمة بأنها نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري باستخدام الحاسب والطرفيات Terminals والمحولات Modems، إضافة للبرمجيات الجاهزة التي تزود العملاء بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد البيانات المقروءة آليًا[(١)].

وعادة ما تمر هذه الخدمة بمجموعة خطوات كما يلي :

١- صياغة الاستفسار.
٢- تقديم الاستفسار.
٣- المقابلة المرجعية.
٤- إعادة صياغة الاستفسار (عند اللزوم).
٥- تحديد مصادر البحث.
٦- وضع إستراتيجية البحث.
٧- البدء في إجراء البحث.
٨ - استعراض النتائج الأولية.
٩- إعداد نتائج البحث.
١٠- تقديم ناتج البحث .

وهناك كثير من الفوائد التي يمكن جنيها من وراء هذه الخدمة مثل الإحالة لمصادر المعلومات والحصول على المقالات الكاملة والإجابة على الاستفسارات وتسهيل تبادل الوثائق وتطوير الإعارة التعاونية... إلخ.

وتقدم هذه الخدمة بعض المكتبات، من بينها مكتبة الشبكة القومية للمعلومات بأكاديمية البحث العلمي المصري.

٢/٢/٢ خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة :

هي خدمات تم تطويرها عن خدمات تقليدية كانت موجودة من قبل ويمكن تناولها فيما يلي :

---

(١) غالب عوض النوايسة. **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**.- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م .- ص ٢٣٦.

١/٢/٢/٢ خدمة الأرشيف الإلكتروني : Electronic Archive Service

ظهرت هذه الخدمة نتيجة لظهور الإنترنت وتفجر المعرفة ، وكان ظهورها مرتبطًا أيضًا بسرعة الانقراض والزوال Ephemerally الخاص بالوثائق الإلكترونية المحملة على الإنترنت ، فقد تتواجد الوثائق خلال مدة معينة ، ولكنها سرعان ما تتلاشى عندما تفقد المؤسسة المضيفة التمويل اللازم للبقاء ، أو عندما يترك مقدمو الخدمة مؤسساتهم ، أو عند غياب الحماس في جعل الوثائق القديمة متاحة. ومن هنا فقد كان من الأهمية إنشاء الأرشيفات الإلكترونية التي تقوم بمسؤولياتها في هذا الإطار واعتمادها أساليب التشفير العام والخاص ونظم التوقيع الإلكتروني لتأكيد سلامة المحتويات. وتقدم بعض المكتبات هذه الخدمة ، بعرضها لأهم الوثائق والمواقع القديمة (ذات الأهمية) التي تجذب العاملين والعملاء. ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة مكتبة الإسكندرية على موقعها الذي سبقت الإشارة إليه.

٢/٢/٢/٢ خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور : OPAC Service

تعتمد هذه الخدمة على تحميل المكتبة للبيانات البيليوجرافية الخاصة بكامل مصادرها على موقعها على الشبكة الدولية.

وتتيح كثير من المكتبات هذه الخدمة المهمة من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية ، ويمكن للعميل البحث في الفهرس سواء من داخل المكتبة أو أحد فروعها ، أو أي مكان في العالم. وعادة ما يتم البحث في الفهرس برأس الموضوع أو المؤلف أو بيانات النشر أو رقم التصنيف. كما يمكن استخدام أدوات البحث المركب، التي تتيح استخدام أدوات البحث المنطقي (البوليني) (Or, And, Not) ، بعد إدخال مصطلح البحث وطلب التنفيذ الذي يُظهر أمام العميل قائمة مختصرة ببيانات الأوعية المتاحة بالمكتبة. وتتضمن هذه القائمة

(رقم الطلب وعنوان الوعاء واسم المؤلف وبيان موقف الإعارة وبيان موعد رد الوعاء في حالة إعارته).

وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر بقية البيانات، وتتضمن (رقم الطبعة وبيانات النشر وعنوان السلسلة "لو وجدت" ومكان وجود الوعاء والمصطلحات الموضوعية الدالة على الوعاء وبيانات النُسخ وموقف إعارة كل نسخة).

وتقدم هذه الخدمة في كثير من المكتبات، من بينها مكتبة مبارك العامة على موقعها الذي سبقت الإشارة إليه.

إضافة إلى مكتبة تورنتو العامة Toronto Public Library من خلال موقعها: (www.torntopubliclibrary.ca)

وكذلك مكتبة هارفارد العامة Harvard Public Library من خلال موقعها: (www.hblct.org)

٣/٢/٢/٢ خدمة النقاط الإلكترونية : E-Points Service

تقوم فكرة هذه الخدمة على تجميع الأشكال المختلفة لمصادر المعلومات الإلكترونية في مجال معين الذي قد يكون حدثًا جاريًا مهمًا على المستوى السياسي أو الاقتصادي أو الديني ... ويتم في هذا الإطار تجميع كافة أشكال ومصادر المعلومات المتاحة لدى المكتبة، أو التي يمكن الوصول إليها في مكان محدد بحيث يمكن إفادة العملاء في أقصر وقت وبأيسر الطرق بحيث يمكن تطبيق مبدأ (الوصول إلى الهدف بأقل جهد وأقصر الطرق)، وتتطلب هذه الخدمة وجود جهاز حاسب أو أكثر في المواقع التي تخدم موضوعًا معينًا داخل المكتبة، بحيث يضم الحاسب :

- فهرس المكتبة.

- تحميلاً لبعض مواقع الإنترنت التي تخدم الموضوع بشكل مباشر.
- تحميلاً لبعض الأقراص المدمجة التي تتناول الموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر.
- تحميلاً لبعض الكتب الإلكترونية الخاصة بالموضوع (١).

ومما لا شك فيه أن هذه الخدمة تدعم فكرة تكامل الوسائط Media Mix وتقدم هذه الخدمة مكتبة مبارك العامة.

٤/٢/٢/٢ خدمة البحوث الببليوجرافية :

Bibliographic Searches service :

كان لدخول الإنترنت إلى عالم المعلومات والمكتبات دور بارز في ظهور آفاق أرحب لهذه الخدمة، وذلك من خلال البحث في قاعدة البيانات الببليوجرافية للنظام الآلي للمكتبة، أو المكتبات المشتركة معها في برنامج الإعارة التعاونية باستخدام اسم المؤلف أو العنوان أو الموضوع ، وتعرض البيانات على الشاشة أو يتم تخزينها على الوسائط الإلكترونية، أو تطبع على الورق، كما يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني، وعادة ما يتم إعداد قوائم ببليوجرافية خاصة تتعلق بالموضوعات السياسية أو الوطنية أو الدينية أو ذات الصلة بالأحداث الجارية على المستوى المحلي أو الوطني أو الدولي. ومن المكتبات التي تقدم هذه الخدمة مكتبة جامعة برستول Library of Bristol University من خلال موقعها :

(www.bris.ac.uk/lib)

---

(١) مروة كامل. خدمات النقاط الإلكترونية E-Paints: تجربة مكتبة مبارك العامة في تقديم الخدمة المتطورة: **ورقة قدمت إلى المؤتمر القومي السابع لاختصاصيي المكتبات والمعلومات** - جامعة حلوان، ٢٥- ٢٧ فبراير ٢٠٠٣م.

٢/٢/٢/٥ خدمة الملاح الإلكترونية : Cyber Service

تتوافر هذه الخدمة في قليل من المكتبات حول العالم، وهى أقرب ما تكون إلى خدمات الرد على الاستفسارات بنماذجها المختلفة (اسأل اختصاصي المعلومات على الخط والمساعدة واسأل الآن ... إلخ). إلا أن هذه الخدمة تعتمد على الفورية Instancy في الرد والتفاعلية Interactivity مع العميل.

ويتم هذا من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية، والتعامل مع الصندوق الحواري، الذي يطلب من العميل التعريف بالمكتبة المشترك فيها وإضافة رقم هويته ثم طرح السؤال من خلال غرفة المحادثة المخصصة لذلك على موقع المكتبة. ومن بين المكتبات التي تقدم هذه الخدمة، مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية على موقعها : (www.aradolibrary.org.eg).

٢/٢/٢/٦ خدمة الحجز الإلكتروني : Electronic Reservation Service

تتيح خدمة الحجز الإلكتروني للعملاء حجز أوعية المعلومات، أيًّا كان شكلها (إلكترونيًّا) من خلال الدخول على موقع المكتبة. ويتم هذا من خلال ملء مربع حواري إلكتروني بمجموعة من البيانات الخاصة بالعميل مثل الرقم الكودي الخاص به، ورقم التعريف بالشخصية (PIN) الخاص بالعميل، مع متابعة بعض الإجراءات، حتى يتم التصديق على حجز الوعاء.

ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة : - مكتبتا مبارك العامة والمعادى العامة على موقعيهما اللذين سبقت الإشارة إليهما.

- مكتبة نيويورك العامة New York Public Library من خلال موقعها :

(www.nypl.org)

- مكتبة شيكاغو العامة Chicago Public Library من خلال موقعها :

(www.chipublib.org)

٧/٢/٢/٢ خدمة الإعارة الإلكترونية : Electronic Loan Service

تعتبر هذه الخدمة همزة وصل بين المكتبة والعميل. وهي خدمة يقدمها كثير من المكتبات، التي لديها مواقع على الشبكة الدولية من خلال الفهرس الإلكتروني.

والإعارة قد لا تقتصر في هذا الإطار على مقتنيات المكتبة التي تم الدخول عليها ولكن يمكن أن تمتد لتشمل مقتنيات عدد كبير من المكتبات المشتركة في إطار برامج الإعارة التعاونية Interlibrary Loan، ويتم هذا من خلال خدمة معلومات بطاقة المكتبة (L.C.I) وهي خدمة تمكن المتعامل معها من استعارة كافة أوعية المعلومات المتاحة والمسموح بإعارتها، حتى ولو لم يكن العميل مشتركًا في المكتبة التي دخل على موقعها، ويكفي أن تكون مكتبته المشترك فيها، مشتركة في برنامج الإعارة التعاونية، التي تشترك فيه المكتبة الحالية[1]. وعليه في هذه الحالة ملء استمارة تعريف برقم المكتبة، ورقمه فيها ومتابعة إجراءات البحث حتى يمكن الحصول على المادة.

ومن بين النماذج المقدمة لهذه الخدمة :

- مكتبة البحر الأعظم بالجيزة (من خلال موقع شبكة مكتبات جمعية الرعاية المتكاملة):

(www.library.idsc.gov.eg/ics_libraries/search/libsearch/arabic/elnadvsea)

- مكتبة خالد بن الوليد العامة (من خلال موقع شبكة المكتبات المصرية):

(www.library.idsc.gov.eg/search/libsearch/Arabic/elnadvsearch.asp?lib = 4)

٨/٢/٢/٢ خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات :

Electronic Current Awareness :

ظهرت خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات نتيجة عجز المتخصصين

(1) University of Huston libraries. Library services (on line) .- Huston : The University., 2002 (Cited, Dec, 2005) Available at: www.info.lib.un.edu

عن ملاحقة الجديد في تخصصاتهم. وهدفت إلى ملاحقة التطورات الجارية في مجالات اهتمام العملاء.

وقد أدت شبكة الإنترنت في الوقت الراهن دورًا بارزاً في هذا الإطار، وذلك بما تمتلكه من إمكانات كبيرة في دمج المعلومات المتغيرة، مع المصادر المعرفية المتوافرة، مما يساعد على إتاحة خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات من خلال إعلام العملاء بالجديد في تخصصاتهم، وذلك من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال برامج الحوار chat[١].

ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة مكتبة مركز معلومات مجلس الوزراء المصري على موقعه على الشبكة الدولية (www.libsectoridsc.gov.eg)

٩/٢/٢/٢ خدمة البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات :

Electronic Selective Dissemination of Information :

ترتبط هذه الخدمة بسابقتها، فهي تعد أحد أشكالها. وهى نمط يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل عميل على حدة.

وقد ساهم وجود الإنترنت كثيرًا في ازدهار هذه الخدمة، سواء من حيث مساعدة العاملين في الوصول إلى مصادر مستحدثة ومتميزة، أو إرسال ما توصلوا إليه إلى العميل - بعد إجراء عملية المضاهاة Matching مع سمات العميل Profiles - من خلال البريد الإلكتروني. وهناك من المكتبات من يقدم هذه الخدمة مرات محددة، وهناك من لا يشترط هذا. وتقدم هذه الخدمة بمقابل مادي في كثير من الأحيان بخلاف الاشتراك التقليدي في المكتبة.

ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة: مكتبة المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين، من خلال موقعها: (www.arifonet.org.ma)

---

(١) طارق عباس. مصدر سابق، ص ٧١.

١٠/٢/٢/٢ خدمة التكشيف الإلكتروني : Electronic Indexing Service

تهدف هذه الخدمة وضع المداخل التي تقود إلى الوصول إلى المعلومات في مصادرها المختلفة - إلكترونية أو غير إلكترونية - وتمر عملية التكشيف في مرحلة إعدادها بالخطوات نفسها التي يمر بها التكشيف التقليدي مثل: " فحص الوثيقة وتعرف محتواها الموضوعي وتحديد المفاهيم الأساسية في الموضوع وترجمة المفاهيم المختارة إلى المصطلحات المستخدمة في لغة التكشيف "[١] .

ويمكن للعميل تكشيف مادة بعينها (كأن تكون مقالاً في دورية أو جريدة أو تشريعًا معينًا أو فصلاً في كتاب ... إلخ). ويمكن الحصول على المادة المكشفة من خلال بريده الإلكتروني.

ومن بين المكتبات التي تقدم هذه الخدمة :

مكتبة جامعة هارفارد Library Of Harvard University من خلال موقعها :

(www.lib.harvard.edu)

١١/٢/٢/٢ خدمة الاستخلاص الإلكتروني :

Electronic Abstracting Service :

يعد الاستخلاص وسيلة مهمة من وسائل استرجاع المعلومات، ووسيلة من وسائل الاتصال بين مصادر المعلومات الأولية والعملاء لأهميته في توفير الوقت والجهد، وإطلاع العميل على كل جديد في تخصصه.

ويذكر محمد أمان أن الاستخلاص هو "عملية التلخيص العلمي للخصائص أو العناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية، أو أي وعاء من أوعية المعلومات" [٢] .

---

(١) عامر إبراهيم قنديلجي. مصدر سابق ، ص ١٩٨ .

(٢) محمد محمد أمان. **خدمات المعلومات مع إشارة خاصة للإحاطة الجارية**. - الرياض: دار المريخ، ١٩٨٥. - ص ٦٧ .

وقد زادت أهمية المستخلصات في ظل عمليات الانفجار المعرفي المتلاحقة، لما لها من دور كبير في الاقتصاد في تكاليف البحث والجهد ووقت العملاء، أو لتيسير انتقاء الوثائق وبحث الإنتاج الفكري. ويمكن للعميل الحصول على مستخلصات البحوث العلمية المنشورة (بمقابل مادي في معظم المكتبات) بدخوله على موقع المكتبات والتعريف برقمه الكودي والشخصي، ومتابعة البحث، حتى تسجيل المادة المستهدفة، ومن ثم الحصول على المستخلص أو مجموعة من المستخلصات من خلال بريده الإلكتروني".

وتقدم هذه الخدمة بعض المكتبات، من بينها: مكتبة المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين من خلال موقعها: (www.arifonet.org.ma)

إضافة إلى مكتبة جامعة برستول Library of Bristol University من خلال موقعها: (www.bris.ac.uk/lib)

١٢/٢/٢/٢ خدمة الترجمة : Translation Service

تهدف هذه الخدمة إلى توفير الاستفادة من المواد الأجنبية المتوافرة بالمكتبة، حيث تسهم في إزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد أو تعوق من الاستفادة الكاملة منها، نتيجة لعدم إلمام بعض العملاء بهذه اللغات [(١)].

وتتم هذه الخدمة من خلال إرسال العميل للمادة المراد ترجمتها، ويمكن أن يتم ذلك من خلال إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى المكتبة التي تقوم بعملية الترجمة، بعد دفع مقابل مادي يتم الاتفاق عليه. وكان للتقنية الحديثة دورها في هذا الإطار، خاصة مع ظهور البرمجيات المتخصصة في الترجمة الفورية، إضافة لوجود مواقع على الشبكة الدولية تقوم بترجمة آلية فورية للموقع كاملاً

---

(١) المصدر السابق، ص ٢٥٩-٢٦١.

بمجرد إدخاله إلى موقعها - وان كان هناك تحفظ على الصياغة والتركيب اللغوي للأعمال المترجمة بهذه الوسيلة- ومن بين المواقع المقدمة لهذه الخدمة(**) ajeeb.com وalmsbar.com ... إلخ. وتقدم مكتبة الكونجرس Library of Congress خدمة الترجمة، كإحدى خدماتها الكثيرة في هذا الإطار من خلال موقعها: (www.loc.com)

١٣/٢/٢/٢ خدمة توصيل الوثائق الإلكترونية :

Electronic Document Delivery Service :

تتيح هذه الخدمة للعميل طلب الوثائق التي يحتاج إليها، ثم تقوم المكتبة بإرسالها إليه من خلال بريده الإلكتروني، ويمكن أن تكون هذه المادة من بين مقتنيات المكتبة، كما يمكن أن تتاح من خلال مكتبة أخرى تشترك مع المكتبة نفسها في برنامج الإعارة التعاونية، ويتم الاشتراك في هذه الخدمة بمقابل مادي (في معظم المكتبات) يتم الاتفاق عليه طبقًا لطبيعة المواد. ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة، مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، للمرتادين، إضافة إلى :

- مكتبة جامعة كامبردج library of Cambridge University من خلال موقعها: (www.lib.cam.ac.uk)

١٤/٢/٢/٢ التسويق الإلكتروني للمكتبة : Service Electronic Marketing

تطلق بعض المكتبات على هذه الخدمة أيضًا خدمة الإعلام الإلكتروني، وهى

(**) اعتمد الباحث في الحصول على المعلومات على المواقع التالية :

- موقع مكتبة مبارك العامة على الشبكة الدولية. (www.mpl.org.eg/arabic)
- موقع مكتبة القاهرة الكبرى على الشبكة الدولية.

(www.Library.idsc.gov.eg/search/arabic/libdetails-a.asp?id=4)

- موقع مكتبة البحر الأعظم على الشبكة الدولية.

(www.Library.idsc,gov.eg/ics-libraries/search/seach/arabic/elnaddvsearch.asp?lib=4)

مجموعة من الأساليب والأنشطة التي تخططها المكتبة لاجتذاب عملاء جدد، والحفاظ على العملاء الحاليين وتهدف التعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة. ومن بين أشكال هذه الخدمة التي يمكن أن تتاح على موقعها على الشبكة الدولية "دليل المكتبة وعروض المواد الجديدة والمحاضرات والندوات عن بعد وأنواع الخدمات وفروع المكتبة ... إلخ".

وتقدم هذه الخدمة كثير من المكتبات من بينها: مكتبات الإسكندرية ومبارك العامة والمعادي العامة، الذين سبقت الإشارة إلى مواقعهم، إضافة إلى:

- مكتبة بركلي العامة Berkeley Public Library من خلال موقعها: (www.berkeley_public.org).
- مكتبة كامبردج العامة Cambridge Public Library من خلال موقعها: (cambridge.gov) والذي تغير من: (www.havii_edu/hsplshp.html)

٣/٢ خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات عينة الدراسة:

ظلت المكتبات ولمدة طويلة من الزمن تقدم عدداً من الخدمات التقليدية، التي تمثلت في تهيئة الظروف للقراءة في داخلها، أو إعارة الكتب، ثم الإحاطة الجارية والتكشيف والاستخلاص في مرحلة تالية، حتى دخلت التقنية الحديثة مجال المكتبات والمعلومات، وصحب هذا التطور كثير من التغيرات الجذرية في كثير من خدمات المكتبات؛ فلم تعد المكتبة ذلك المستودع الذي يمتلك أوعية المعلومات، بل أصبحت المكتبة تقيَّم بمدى إتاحتها للمعلومات التي تحصل عليها من شتى المصادر، لما توافر لديها إمكانات تقنية متطورة.

وقد تواكب ظهور خدمات المعلومات الإلكترونية مع انتشار الإنترنت ودخولها إلى مجال المكتبات والمعلومات. وقد بدأت المكتبات قيد الدراسة في إتاحة هذه

الخدمات منذ التسعينيات الميلادية من القرن الماضي. وفيما يلي عرض لخدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات قيد الدراسة:

١- خدمة موقع المكتبة على الإنترنت :

أضحى موقع المكتبة على الإنترنت من الخدمات الأساسية التي تتيحها كثير من المكتبات (ومن بينها المكتبات قيد الدراسة)، وذلك لما تقدمه هذه الخدمة من حل مثالي للقضاء على مشكلة ضيق المكان عند توافر عدد كبير من المرتادين في وقت واحد. كما أن موقع المكتبة على الشبكة الدولية يتيح إمكانية استخدام المكتبة من قبل عدد كبير من الباحثين أينما وجدوا دون اعتبار لحدود المكان أو الزمان. هذا إضافة إلى السهولة والمرونة في تحديث البيانات الخاصة بالمكتبة على فترات مناسبة.

وتقدم هذه الخدمة المكتبات قيد الدراسة كافة، وإن تفاوتت فيما بينها بالنسبة لكم المعلومات المتاح؛ فمن بين هذه المكتبات من يتيح معلومات متكاملة وشاملة إلى حد كبير، مثل المكتبة القومية التي تتيح معلومات وبيانات شاملة ومتكاملة إلى حد كبير عن تاريخها وعن مختلف أنشطتها وفعالياتها على موقعها على الشبكة الدولية. وقد شملت هذه المعلومات ما يلي :

أ- معلومات عامة عن المكتبة تشمل: (لمحة تاريخية عنها وأهدافها وإدارتها والقوانين الحاكمة لها).

ب - مكتبة دار الكتب وتشمل معلومات عن: (خدمات القراء والمكتبات الفرعية والشئون الفنية والتبادل والمخطوطات والبرديات ومعمل المسح الرقمي).

ج - مكتبة باب الخلق وتشمل معلومات عن: (تاريخها ومحتوياتها).

د- دار الوثائق.

إضافة إلى معلومات عن المراكز العلمية والخدمات والإصدارات والأخبار والأنشطة وسبل الاتصال بالدار.

وكذلك مكتبة المعادي العامة التي تتيح من خلال هذه الخدمة مجموعة كبيرة من المعلومات عن تاريخها وأنشطتها وفعالياتها تتمثل فيما يلي :

أ- معلومات عامة: تشمل (أهدافها ومواقعها ومجلسها الاستشاري وسبل الاتصال بها ومكتبة الصور).

ب- أحداث المكتبة وتشمل: (الندوات والمعارض والمسرح ونادي السينما).

ج - الفهرس المقدم للجمهور على الخط المباشر.

د - كمبيوتر وإنترنت وبه معلومات عن قسم الحاسب الآلي وركن الإنترنت ودورات الحاسب المقدمة من خلال المكتبة.

هـ - اعرف بلدك: وبه معلومات أساسية عن جمهورية مصر العربية.

إضافة إلى معلومات عن الخدمات التي تقدمها.

أما مكتبة مبارك العامة فتتيح بيانات ومعلومات عن تاريخها وعن مختلف أنشطتها وفعالياتها على موقعها على الشبكة الدولية. وقد شملت هذه المعلومات ما يلي: (مقدمة تاريخية ومجلس الإدارة ومبنى المكتبة والمقتنيات ودليل المستفيدين وتقنية المعلومات والهيكل الإداري والإحاطة الجارية والمكتبة الرقمية وفهرس المكتبة).

إضافة إلى معلومات تم إضافتها حديثاً تمثلت في: "أنشطة الشهر (تحتوي على أهم الفعاليات خلال شهر مضى)، ونادي تكنولوجيا المعلومات (يحتوي على معلومات عن دورات الحاسب المتاحة عبر المكتبة للكبار والأطفال)، وكتاب الشهر، وتعليم أطفال، إضافة إلى شريط معلومات يحوي تسويقاً للأنشطة التي تتوافر عليها المكتبة وتفيد الرواد (وسيتم التطرق إليه في خدمة تسويق المكتبة).

أما مكتبات: القاهرة الكبرى، البحر الأعظم، خالد بن الوليد فيحتوي موقع

المكتبات الثلاث المتاح من خلال موقع شبكة المكتبات المصرية على المعلومات الأساسية التي تخص كل مكتبة، التي تتمثل فيما يلي: اسم المكتبة، والقطاع الذي تتبعه، والوزارة التابعة لها، والمحافظة، وأرقام التليفونات والفاكس، والموضوعات الموجودة بالمكتبة، والبريد الإلكتروني، والعنوان، واللغات المنشور بها الأعمال في المكتبة، والنظام (يدوي أم آلي)، وأنواع الفهارس (في حالة الفهرس الآلي، سنة تحميله)، وأشكال الفهرسة، واسم المدير، وعدد العاملين وتخصصاتهم، وبيانات المقر (مثل المساحة وعدد المقاعد... إلخ)، ومواعيد العمل، والتجهيزات (عدد أجهزة الحاسب، وآلات التصوير، وأجهزة قراءة الميكروفيش... إلخ)، وقوائم بأعداد المقتنيات.

٢ - خدمة التجول عبر الإنترنت :

في ظل ما تعانيه المكتبات من ضعف مستمر في ميزانياتها، وضيق في الحيز المكاني، بات من الصعب عليها توفير ما يحتاجه المستفيدون من مصادر معلومات في الشكل المطبوع، علاوة على ميل كثير من الباحثين والمرتادين إلى مصادر المعلومات الإلكترونية، حتى مع توافر نسخ مطبوعة منها أكثر شمولاً، لما لها من إمكانات بحث متطورة، وجاذبية تتفوق بها على المصادر التقليدية، فقد نشرت المجلة الطبية البريطانية (B.M.J) أن حوالي ٤٠٪ من (٢٠٠٠٠) زائر أسبوعيًا لموقع المجلة على الإنترنت نادراً ما يشاهدون النسخة الورقية، أو أنهم لا يرونها على الإطلاق.

ومن هنا فقد حرصت المكتبات قيد الدراسة على إتاحة هذه الخدمة. وعلى سبيل المثال تقدم دار الكتب والوثائق القومية هذه الخدمة من خلال توفيرها لعدد من أجهزة الحاسب الآلي في قاعة الإنترنت، وهي خدمة متاحة بصورة عامة، بمقابل مادي قدره جنيه واحد للساعة، ويمكن للعميل استلام نتائج بحثه على أوراق مطبوعة (بمقابل مادي) أو على أسطوانات ليزر (يكون مصدرها المكتبة).

٣- خدمة البحث في الأقراص المدمجة :

وتتوافر هذه الخدمة في كافة المكتبات قيد الدراسة . وهي تتاح من خلال دار الكتب والوثائق القومية - على سبيل المثال - من خلال امتلاكها لعدد كبير من الأسطوانات المدمجة، التي تغطي مختلف المعارف البشرية، بعدد من اللغات، وتتمتع هذه المصادر بطبيعتها التفاعلية مع العميل، وهي إضافة لا تتوافر في النسخ المطبوعة من المصادر ذاتها؛ إضافة إلى توفيرها للقطات الفيلمية والتسجيلات الصوتية والصور المتحركة والخرائط المتفاعلة، التي يمكن البحث فيها بمجرد الإشارة والنقر عليها بمؤشر الحاسب على الشاشة. وتتمتع المكتبة بامتلاكها لعدد من الأسطوانات المدمجة للمراجع العامة والمتخصصة، تتوافر لها أدوات بحث متفوقة، يمكن من خلالها البحث في المصدر بكامله من خلال كلمة مفتاحية أو اسم أو موضوع في يسر وبسرعة فائقة.

أما في مكتبة المعادي العامة فإن المكتبة تمتلك عدداً كبيراً من الأقراص المدمجة يصل عددها إلى نحو ٢٠٠٠ قرص تتضمن مختلف الموضوعات باللغتين العربية والإنجليزية. وتتيح المكتبة إمكانية التعامل مع هذه الأقراص سواء من داخل مبناها أو من خارجه، ويكون التعامل الأخير من خلال كتابة رقم بطاقة المكتبة (L.C.I) والرقم الشخصي للعميل (P.I.N).

٤ - خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور :

يستطيع المرتادون من خلال هذه الخدمة البحث في قواعد بيانات النصوص الكاملة التي تشترك بها المكتبة، وكذلك الدوريات الإلكترونية، فضلاً عن البحث في فهارس المكتبات الأخرى المشتركة معها في تجمع خلال شبكة المعلومات التي تربطها. وتقدم كافة المكتبات قيد الدراسة هذه الخدمة. وهي تقدمها من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية، ويمكن للعميل البحث في

الفهرس سواء من داخل المكتبة أو أحد فروعها ، أو أي مكان في العالم. وعادة ما يتم البحث في الفهرس برأس الموضوع أو المؤلف أو بيانات النشر أو رقم التصنيف. كما يمكن استخدام أدوات البحث المركب، الذي يتيح استخدام أدوات البحث المنطقي (البوليني) (Not، And، Or)، بعد إدخال مصطلح البحث وطلب التنفيذ الذي يُظهر أمام العميل قائمة مختصرة ببيانات الأوعية المتاحة بالمكتبة. وتتضمن هذه القائمة (رقم الطلب وعنوان الوعاء واسم المؤلف و بيان موقف الإعارة وبيان موعد رد الوعاء في حالة إعارته).

وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر بقية البيانات، وتتضمن (رقم الطبعة وبيانات النشر وعنوان السلسلة "لو وجدت" ومكان وجود الوعاء والمصطلحات الموضوعية الدالة على الوعاء وبيانات النُسخ وموقف إعارة كل نسخة).

٥ - خدمة التسويق الإلكتروني :

وتتيح المكتبات الست قيد الدراسة هذه الخدم، وإن تفاوتت فيما بينها في هذا الإطار؛ فنلمس تفوقاً ملحوظاً في تسويق مكتبات دار الكتب والوثائق القومية ومبارك العامة والمعادي العامة لأنفسهم في هذا الإطار فيحتوي موقع مكتبة مبارك العامة - إضافة للمعلومات التي سبقت الإشارة إليها في خدمة موقع المكتبة - على شريط معلومات ذي روابط بالصفحات الداخلية للموقع، تتمثل في معلومات عن أنشطة المكتبة وفعالياتها المختلفة، المتمثلة في "دورات تعليم الكمبيوتر واللغات وأسعارها، والرخصة الدولية في قيادة الحاسب ICDL وأسعارها، ودبلومة في تصميم صفحات ومواقع النت وسعرها، وتنظيم مؤتمرات، و معلومات عن استخدام المكتبة، ومسابقات الرسم، ومعارض الفنون، ودورات تدريبية متخصصة، ودورات في تعديل سلوك الأطفال، وتحسين الخط للأطفال والكبار، وتعليم الشطرنج؛ إضافة إلى مواعيد بيع الكتب المستخدمة في المكتبة الرئيسة بالجيزة إضافة إلى فرع الزيتون".

أما مكتبة المعادي العامة فتسوق نفسها من خلال المعلومات التي سبقت الإشارة إليها في خدمة موقع المكتبة إضافة إلى تسويقها لمختلف أنشطتها المتمثلة في: "إتاحتها فرصة الحصول على دورات الحاسب الآلي المختلفة، والحصول على الرخصة الدولية في قيادة الحاسب ICDL، ودورات في الإنجليزية، والتدريب على اجتياز اختبارات الـ TOEFL (وجميع ما سبق مرفق به السعر). إضافة إلى العروض السينمائية وحملة لَستَ وحدك ، وهي مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة (المكفوفين وضعاف البصر والمعاقين حركيًا)، حيث يتم تدريب هذه الفئات على (الحاسب والقراءة والفنون).

أما مكتبات: البحر الأعظم العامة وخالد بن الوليد العامة والقاهرة الكبرى العامة فتحتوي مواقعها على معلومات مقتضبة إلى حد بعيد؛ فلا تحتوي معلومات على مختلف خدماتها وأنشطتها وفعالياتها، والمعلومات في هذا الإطار لا تزيد على المعلومات الأساسية التي سبقت الإشارة إليها في خدمة المكتبة على الشبكة الدولية.

٦- البحث الآلي وخدمات المستفيدين :

وتقدم هذه الخدمة مكتبة مبارك العامة من بين المكتبات الست ؛حيث تستخدم المكتبة النظام الآلي المتكامل للمكتبات "يونيكورن" وهو نظام معياري عالمي متعدد اللغات يسمح باستخدام اللغة العربية بجانب اللغة الإنجليزية. يتيح النظام عددًا من الوظائف المكتبية مثل التزويد والفهرسة وضبط الدوريات والتقارير، وأهمها وظيفة البحث في فهرس المكتبة على الخط المباشر والمعروفة بـ " أوباك OPAC ".

يستطيع العميل استخدام الفهرس الآلي للمكتبة من داخل المكتبة أو من أي مكان في العالم من خلال موقع المكتبة على شبكة الإنترنت: www.mpl.org.eg

يستخدم الباحث في العادة فهرس المكتبة للبحث عن عنوان معين أو عن وعاء لمؤلف معين أو الأوعية المتاحة بالمكتبة لأحد المؤلفين، أو الأوعية المتاحة في أحد الموضوعات... إلخ.

يقوم الباحث بكتابة المصطلح المطلوب في المكان المخصص، يكون المصطلح إمّا كلمة مفتاحية Key Word أو رأس موضوع Heading Subject أو اسم المؤلف Name Author أو عنوان الوعاء Title أو بيانات النشر Publishing أو رمز التصنيف Classification. كما يتيح البحث المركب استخدام أدوات البحث المنطقي Or ، And ، Not وغيرها من أدوات الربط الأكثر تعقيداً. بعد إدخال مصطلح البحث وطلب التنفيذ يظهر أمام الباحث قائمة مختصرة ببيانات الأوعية المتاحة بالمكتبة، تتضمن هذه القائمة رقم الطلب، وعنوان الوعاء، واسم المؤلف، وبيان موقف إعارة الوعاء وموعد انتهاء مدة استعارته وإعادته للمكتبة، وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر باقي البيانات وتتضمن رقم الطبعة، وبيانات النشر (مدينة النشر، اسم الناشر، وتاريخ النشر)، وعنوان السلسلة، ومكان وجود الوعاء (المكتبة الرئيسة، أو الفرعية، أو كليهما)، والمصطلحات الموضوعية الدالة على الكتاب، وبيانات النُسخ وموقف إعارة كل نسخة.

تتضمن خدمات المستفيدين التي يتيحها النظام الآلي ما يلي :

أ - دليل البحث المصور : fast it Find

تساعد في البحث السريع باستخدام مجموعات من الصور الدالة على عدد من القطاعات الموضوعية الرئيسة وتفريعاتها، يتم البحث بمجرد النقر على الصورة الدالة.

ب - أحتاج إلى مواد : I Need Materials

يتيح لأعضاء المكتبة اقتراح شراء مواد جديدة أو زيادة عدد النسخ لبعض المواد.

ج - اتصل بنا : Contact Us

تتيح لأعضاء المكتبة إرسال استفسارات أو مقترحات إلى المكتبة، كما تتيح لهم استلام ردود المكتبة.

كما تشتمل خدمات المستفيدين إلى الإشارة إلى المواد الأكثر إعارة، وللحصول على هذه الخدمات ينبغي الحصول على "كلمة المرور Password" من قسم الإعارة بالطابق الأول من المكتبة.

٧ - خدمة النقاط الإلكترونية :

وهذه الخدمة تتيحها مكتبة مبارك العامة فقط من بين المكتبات قيد الدراسة. وهي خدمة مستحدثة تقوم فكرتها على تجميع مصادر المعلومات الإلكترونية المتعلقة بأحد المجالات الموضوعية وإتاحتها في جهاز كمبيوتر واحد.

٨ - خدمة الإعارة الإلكترونية :

وعادة ما يتم ذلك في مدة تتراوح بين أربعة أيام وثلاثة أسابيع، حسب ظروف الوصول إلى الوعاء.

وتقدم هذه الخدمة كافة المكتبات قيد الدراسة، باستثناء المكتبة القومية. وتقدم هذه الخدمة في مكتبة المعادي على سبيل المثال اعتماداً على مصادرها، إضافة إلى مصادر المعلومات المتاحة من خلال مكتبات جمعية الرعاية المتكاملة، ويمكن للعميل الحصول على الوعاء من خلال إدخاله رقم بطاقة المكتبة (L.C.I)؛ إضافة إلى رقمه الشخصي (P.I.N). ويعتمد نظام الاستعارة في داخل المكتبة على النظام الآلي المتكامل المتبع فيها، الذي يتم من خلاله استرجاع بيانات المستعير أو بيانات مصدر المعلومات من قاعدة بيانات الإعارة في النظام الآلي، دون داع لإعادة تسجيل بيانات المستعير أو مصدر المعلومات.

٩- خدمة الحجز الإلكتروني :

وتتاح هذه الخدمة في كافة المكتبات عدا المكتبة الوطنية.

وتتيح خدمة الحجز الإلكتروني للعملاء حجز أوعية المعلومات، أيًّا كان شكلها (إلكترونيًا) من خلال الدخول على موقع المكتبة. ويتم هذا من خلال ملء مربع حواري إلكتروني بمجموعة من البيانات الخاصة بالعميل مثل الرقم الكودي الخاص به، ورقم التعريف بالشخصية (PIN) الخاص بالعميل، مع متابعة بعض الإجراءات، حتى يتم التصديق على حجز الوعاء.

١٠ - خدمة البحوث الببليوجرافية :

وتتيح هذه الخدمة مكتبة مبارك العامة فقط من بين المكتبات قيد الدراسة، حيث توفر المكتبة هذه الخدمة من خلال البحث في قاعدة البيانات الببليوجرافية للنظام الآلي باستخدام أسماء المؤلفين أو عناوين المواد أو موضوعاتها وعرض بيانات المخرجات على الشاشة أو تخزينها على الوسائط الإلكترونية أو إرسالها بواسطة البريد الإلكتروني أو طباعتها على الورق. تقوم الأقسام المختصة بإعداد قوائم ببليوجرافية خاصة تتعلق بالأنشطة الثقافية أو مجموعات الاهتمام أو الأحداث الجارية على المستوى المحلي أو العالمي.

١١ - خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية :

وتتاح هذه الخدمة فقط من خلال مكتبة مبارك العامة؛ فتقدمها المكتبة من خلال موقعها على شبكة الإنترنت؛ حيث يستطيع المرتادون تصفح الموقع للتعرف إلى أحدث الإضافات من الأوعية في موضوعات محدودة، وكذلك الخدمات الجديدة وأخبار الندوات أو المؤتمرات أو ورش العمل ... إلخ. والتي سيتم تنظيمها وتوقيتها، من خلال قائمة تصدر كل ثلاثة أشهر تتضمن بيانات المواد الجديدة التي اقتنتها المكتبة وإتاحتها خلال هذه المدة.

وتجدر الإشارة إلى أنه باستثناء مكتبة مبارك العامة التي تعمل على مدار الأسبوع باستثناء الثلاثاء التي تمثل إجازتها الأسبوعية، فإن بقية المكتبات تكون إجازتها الجمعة.

أما مواعيد العمل فتتمثل فيما يلي :

- دار الكتب والوثائق القومية من ٩ص : ٧م (صيفًا). ٩ص : ٦م (شتاءً).
- مبارك العامة من ١٠ ص : ٧ م .
- القاهرة الكبرى من ٩ ص : ٤ م.
- البحر الأعظم العامة ٩ ص : ٧ م.
- خالد بن الوليد من ٩ ص : ٧م.
- المعادي العامة ٩ ص : ٧م

مع ملاحظة إمكانية تغيير هذه المواعيد كل مدة.

يمكن رصد خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات قيد الدراسة من خلال الجدول رقم (١).

الجدول رقم (١)
خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات قيد الدراسة

م	المكتبة / الخدمة	دار الكتب والوثائق المصرية	مكتبة القاهرة الكبرى العامة	مكتبة المعادي العامة	مكتبة مبارك العامة	مكتبة خالد بن الوليد العامة	مكتبة البحر الأعظم العامة
	أولاً: خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة						
١	خدمات موقع المكتبة على شبكة الإنترنت	√	√	√	√	√	√
٢	خدمة التجول عبر الإنترنت	√	√	√	√	√	√
٣	خدمة النقاش الإلكتروني						
٤	خدمة البحث في الأقراص المدمجة	√	√	√	√	√	√
٥	خدمة الشركات						
٦	خدمة البحث على الخط المباشر						
٧	خدمة حسابي				√		
٨	خدمة دليل البحث المصور				√		
	ثانياً: خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة						
١	خدمة الأرشيف الإلكتروني						
٢	خدمة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر	√	√	√	√	√	√

م	المكتبة / الخدمة	دار الكتب والوثائق المصرية	مكتبة القاهرة الكبرى العامة	مكتبة المعادي العامة	مكتبة مبارك العامة	مكتبة خالد بن الوليد العامة	مكتبة البحر الأعظم العامة
٣	خدمة النقاط الإلكترونية				√		
٤	خدمة البحوث الببليوجرافية				√		
٥	خدمة الملاح الإلكتروني						
٦	خدمة الحجز الإلكتروني		√	√	√	√	√
٧	خدمة الإعارة الإلكترونية		√	√	√	√	√
٨	خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات						
٩	خدمة البث الإنتقائي الإلكتروني للمعلومات						
١٠	خدمة التكشيف الإلكتروني						
١١	خدمة الاستخلاص الإلكتروني						
١٢	خدمة الترجمة						
١٣	خدمة توصيل الوثائق الإلكترونية						
١٤	خدمة التسويق الإلكتروني للمكتبة	√	√	√	√	√	√
١٥	خدمة اتصل بنا				√		
١٦	خدمة احتاج إلى موارد				√		

يتضح من خلال جدول رقم (١) ما يلي :

١- بلغ إجمالي عدد خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات قيد الدراسة مجتمعة ١٤خدمة، مثلت ٦٠٪ من إجمالي خدمات المعلومات الإلكترونية، التي تم دراستها وإن تحفظ الباحث على بعض الخدمات التي توفرها مكتبة مبارك العامة، حيث أنها أقرب لأن تكون أدوات بحث تيسر للعملاء الوصول إلى المعلومات، وليست خدمات معلومات إلكترونية، وهذه الخدمات (من وجهة نظر مكتبة مبارك العامة) هي :

- خدمة دليل البحث المصور.
- خدمة اتصل بنا.
- خدمة أحتاج إلى مواد.

٢ - تعد مكتبة مبارك العامة أكثر المكتبات قيد الدراسة توفيراً لخدمات المعلومات الإلكترونية، حيث بلغ عدد الخدمات التي توفرها ١٤ خدمة، مثلت ٦٠٪ من إجمالي الخدمات التي تم دراستها كما تعد دار الكتب والوثائق القومية أقل المكتبات المدروسة توفيراً لخدمات المعلومات الإلكترونية، حيث اقتصر إسهامها على ٥ خدمات، مثلت ٢٠٪ تقريبًا من إجمالي الخدمات.

٣ - بلغ عدد خدمات المعلومات الإلكترونية، التي تمثل قاسماً مشتركاً، يتم توفيره في جميع المكتبات ٥ خدمات، مثلت ٢٠٪ من إجمالي الخدمات تقريبًا، وكانت كما يلي :

- خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت.
- خدمة التجول عبر الإنترنت.
- خدمة البحث في الأقراص المدمجة.
- خدمة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر.
- خدمة التسويق الإلكتروني للمكتبة.

٤- يتوافر عدد من الخدمات الذي لا تقدمه المكتبات قيد الدراسة حتى الآن، بالرغم من أهميته الكبيرة في هذا الإطار مثل خدمات: الترجمة والتكشيف الإلكتروني والاستخلاص الإلكتروني.

ويرى الباحث أنه باستثناء مكتبة مبارك العامة، فإن هناك ضعفًا إلى حد كبير في كم خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات قيد الدراسة، حيث بلغ متوسط عدد الخدمات التي تقدمها بقية المكتبات ٦,٦ خدمات لكل مكتبة وبالتالي، فإننا بحاجة إلى عدد من الحلول العملية لمواجهة هذا القصور، ويمكن أن يسهم ما يلي في هذا الإطار:

١- تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الكفيلة بتطوير العاملين، لمسايرة الجديد في خدمات المعلومات الإلكترونية.

٢- التطوير المستمر في خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة، من خلال متابعة الجديد فيها وتنفيذه.

٣- تصميم وتنفيذ برنامج لتلقي الاقتراحات والشكاوى، على أن يتسم بتعدد طرق الوصول إليه، مع ضرورة سرعة الرد الحاسم، واتخاذ ما يلزم من إجراءات تمكن من تنفيذ المقترحات أو حل مشكلات (في حال توافر إمكانية هذا).

٤/٢ مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية :

بالرغم من وجود درجة عالية من الوعي لدى الباحثين والممارسين في صناعة الخدمات بالأهمية الكبرى للجودة وآثارها على كل من الحصة السوقية والإنتاجية والعائد على الاستثمار ورضا العملاء؛ إلا أن قياس الخدمة ومدى جودتها ما زال حديث العهد، وموضع جدل بين الباحثين من الناحية النظرية، وغير مستخدم بصورة منهجية من ناحية الإدارة في منظمات الخدمات من ناحية أخرى [(١)].

وقد أشار برشرمان وآخرون إلى أنه وحتى عام ١٩٨٥م لم يكن هناك سوى عدد محدود من الدراسات التي تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها، دون طرح أساليب قياسها وتقييمها [(٢)].

والحقيقة أن هناك أسباباً لذلك، من بينها وجود صعوبة كبيرة في فهم الجودة في مجال الخدمات عمومًا - ومن بينها مجال المكتبات والمعلومات - خاصة وأن

---

(١) ثابت عبد الرحمن إدريس. قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. - **المجلة العربية للعلوم الإدارية**. - مج ٤، ع١ (نوفمبر، ١٩٩٦م). - ص ١٠.

(٢) Parasuraman, A.& Valerie, A. Zeithaml and Leonard L . Berry .Guidelines for conducting service quality research . – Journal of Marketing Research . – Vol. 54 , (Dec. , 1990) .– P. 34 – 44.

الجودة تتضمن أبعادًا غير مرئية، صعبة القياس مثل تفاوت رضا العملاء، أو إيجاد وسائل موضوعية لتحديد احتياجاتهم المتغيرة، المرتبطة بظروفهم الاقتصادية والاجتماعية.

وتزداد المشكلة صعوبة فيما يتعلق بقياس خدمات المعلومات الإلكترونية خاصة في ظل تعدد أبعادها وكذا تعدد الأطراف المشاركة فيها. ومن هنا فقد توافر عدد محدود من الدراسات التي طرحت أبعادًا لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية. في الوقت الذي برزت فيه كثير من الدراسات التي تناولت جودة خدمات المكتبات في صورتها التقليدية. والمؤكد في هذا الإطار اعتماد هذه المقاييس على وجهة نظر العميل بصورة أساسية، بهدف التحقق من مدى رضاه؛ فرضا العميل يقود إلى احتفاظ المكتبة بعملائها. لذا لم يكن مستغربًا إنفاق المؤسسات للكثير من مواردها بهدف قياس و إدارة رضا العميل، حتى وصلت في الولايات المتحدة وحدها إلى ٢٥٣٫٣ مليون دولار في عام ١٩٩٧م فقط، وبزيادة سنوية مستمرة قدرها ٢٠٪.

ويمكن تناول معايير ومقاييس جودة خدمات المكتبات والمعلومات بصورة عامة، والمواجهة لخدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة فيما يلي :

٢/٤/١ معايير جودة الخدمات : Standards of Services Quality

وهي المعايير الموجهة لقطاع الخدمات عموماً، دون التخصص في خدمة محددة. ومن أهمها ما يلي :

٢/٤/١/١ جائزة مالكولم بالدريدج للجودة القومية :

Malcolm Baldrige National Quality A ward (MBNQA) :

خُصصت هذه الجائزة لقطاعات الخدمات والتصنيع والأعمال الصغيرة، وصدر قانون من الكونجرس الأمريكي بشأن إنشائها عام ١٩٨٧م. وهدفت الجائزة

إلى تشجيع المؤسسات الأمريكية التي أثبتت نجاحاً في إدارة الجودة الشاملة، إضافة للتسويق والإعلام بأهمية الجودة.

ولكي تحصل المؤسسات الخدمية (ومن بينها المكتبات) على هذه الجائزة لابد أن تخضع مواصفاتها وخدماتها المقدمة (المؤكدة بالوثائق الشاملة) لسبعة أنواع من الاختبارات؛ يحتوي كل نوع منها على عنصرين أو أكثر بإجمالي ٢٨ عنصراً، يُحدد لكل واحد منها قيمة أساسية تعتمد على أهميته، تتراوح بين ٢٥- ٧٥ نقطة، ويتراوح معدل الاختبارات السبعة للقيم من ٨٥ -٤٥٠ نقطة [(١)].

وحتى تحصل المؤسسة على الجائزة ينبغي أن تمر بمجموعة من الخطوات. تتمثل فيما يلي :

- تقدم المؤسسة أوراقها إلى مقر الجائزة.
- يتم فحص الأوراق من خلال صفوة من الخبراء المختارين من الجهات الحكومية والأكاديمية المعتمدة.
- يتم الفحص الثاني من خلال ثلاثة خبراء لتحديد أي المؤسسات تستحق الزيارة.
- الفحص الميداني بمقر المؤسسة من خلال خمسة خبراء أو أكثر.
- رفع نتائج البحث والتوصيات إلى المعهد القومي الأمريكي للتوحيد القياسي American National Standards Institute (ANSI) [(٢)]، الذي يقوم برفعه

---

(١) Baldrige National Quality Program [online].History. – [S. L.] :B.N.Q.P., 2006 [Cited 26 Apr. 2006] Available at : (www.quality.hist-gov/history.htm).

(٢) USA. Department of Commerce. National Institute of Standards and Technology . Baldrige National Quality Program [on line]: Answers to frequently asked questions . – [S.L .]: the Institute, 2006 [Cited 26 Apr., 2006] Available at : (www.quality.hist-gov/ambassador/word_files/frequently)

إلى وزير التجارة الأمريكي لاتخاذ قرار بهذا الخصوص [(١)]. والاختبارات السبعة موضحة في الجدول رقم (٢).

الجدول رقم (٢)

اختبارات جائزة مالكولم بالدريدج للجودة القومية ونقاطها.

م	اسم الاختبار	الحد الأقصى للنقاط	م	اسم الاختبار	الحد الاقصى للنقاط
١	القيادة	١٢٥	٥	إدارة عملية الجودة	٨٥
٢	المعلومات والتحاليل	٨٥	٦	النتائج التشغيلية	٤٥٠
٣	التخطيط الإستراتيجي	٨٥	٧	رضا العميل	٨٥
٤	إدارة العامل البشرى	٨٥			

المصدر: **National Institute of Standards and Technology (2006)**

ويؤخذ على الاختبارات السابقة أن درجاتها مختلفة من عام لآخر فلا تتسم بالثبات، إضافة إلى ضعف عدد النقاط الموجهة لتحقيق رضا العميل - في الاختبارات الحالية - وهذا يضع بعض علامات الاستفهام في هذا الإطار.

٢/١/٤/٢ سلسلة أيزو ٩٠٠٠ (المنظومة المتكاملة) ISO9000 :

تمثل عائلة أيزو ٩٠٠٠ إجماعاً دولياً International Consensus على مجموعة من المبادئ تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق منظومة إدارية فعالة تضع متطلبات العملاء في المقام الأول، وهذا بغض النظر عن المنشأة؛ من حيث الحجم أو الهدف أو النشاط، أو كونها عامة أو خاصة [(٢)]. وتعمل أيزو على وضع المتطلبات الأساسية التي ينبغي التوافق معها دون التطرق إلى كيفية تحقيق هذا

---

(١) Loc., Cit.

(٢) نظمي نصر الله. أيزو ٩٠٠٠ إصدار ٢٠٠٠م: خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية. - القاهرة: اتحاد الصناعات المصرية، ١٩٩٩م. ص ١٦. - **(إصدارات اتحاد الصناعات المصرية؛ ٤).**

التوافق، وبمعنى آخر تعنى هذه المواصفات بالغايات ?What أكثر مما تعنى بالوسائل ?How ؛ إذ أن المسلم به أن وسائل تحقيق هذه المتطلبات تختلف باختلاف نوعية العمل وأسلوب المنشأة وطبيعتها وحجمها وغير ذلك من العوامل [١].

والمسئول عن إصدار سلسلة أيزو ٩٠٠٠ هي اللجنة الفنية الدولية ١٧٦ (لجنة توكيد الجودة) Quality Assurance Committee العاملة في إطار أيزو. وقد صدرت أول طبعة لهذه السلسلة عام ١٩٨٧م ثم حُدِّثت عام ١٩٩٤م، وكان أحدث تعديلاتها الصادر عام ٢٠٠٠م، ويخطط لإصدارها مُحدَّثة كل خمس سنوات بصورة دورية [٢]، وإن لم تصدر طبعة جديدة لها حتى نهاية ٢٠٠٧/٧م.

وقد اشتملت أيزو ٩٠٠٠ الصادرة عام ٢٠٠٠ على أربعة معايير أساسية هي :

١- أيزو ٩٠٠٠: المفاهيم والمصطلحات.

٢- أيزو ٩٠٠١: نموذج إدارة الجودة الشاملة - المتطلبات الأساسية.

٣- أيزو ٩٠٠٤: منظومة إدارة الجودة الشاملة - إرشادات لتطوير أداء المنظومة.

٤- أيزو ٩٠١١: التوجهات لمراجعة نظام الجودة [٣].

وتمثل أيزو ٩٠٠١ وأيزو ٩٠٠٤ معاً ما يطلق عليه الثنائي المتوافق Consistent Pair؛ بحيث تمثل أيزو ٩٠٠٤ خطوة متقدمة نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة

---

(١) المصدر السابق نفسه، والصفحة نفسها.

(٢) ISO. Selection and use of they ISO 9000 :2000 Family of standards [online] Geneva: ISO, 2007 [Cited 24 Jan., 2007] Available at : (www.iso.org/iso/iso9000-14000/understand/selection _use.html)

(٣) Praxiom Research Group Limited . ISO9000 : 2000 translated into plain English [on line] . – Texas : Ronald D. Pollock , Oct. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at : (www.praxiom com./iso 9000.html)

الشاملة، ولكن لا تُعطَى شهادات إلا عن التوافق مع متطلبات مواصفة أيزو ٩٠٠١.

وقد حلت أيزو ٩٠٠١ إصدار ٢٠٠٠ محل أيزو ٩٠٠١ و٩٠٠٢ و٩٠٠٣ إصدار ١٩٩٤م، والمواصفة بهذا قدمت للعملاء مرونة أكبر وأعم ولكن في وثيقة واحدة، وقد اختلفت المواصفة في طبيعتها الحالية لعام ٢٠٠٠م عن سابقتها، بصورة أساسية؛ من حيث البنود والتركيب والتوجهات العامة، بل وحتى في المصطلحات، كما تجاوزت الانتقادات التي وجهت للطبعة السابقة. ويتضح هذا مما يلي :

أ. مراعاة البساطة والوضوح واستخدام لغة وإصطلاحات أسهل، وبصورة مختصرة، نتج عن ذلك اختصار بنود المواصفة من عشرين بنداً في أيزو ٩٠٠١ لعام ١٩٩٤م إلى ثمانية بنود فقط في أيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠م.

ب. تكامل المواصفات المطلوب إصدارها لتعبر عن منظومة إدارية واحدة متكاملة.

ج . معالجة موضوع التطوير المستمر.

د. تطبيق نموذج العملية Process Model وإدارة العملية Process Management.

هـ. التوافق مع باقي المواصفات المتعلقة بالمنظومة الإدارية (خاصة سلسلة أيزو ١٤٠٠٠ الخاصة بالإدارة البيئية).

و. توجيه اهتمام أكبر لرضا العملاء، والتوافق مع متطلباتهم.

ز. أخذ متطلبات المؤسسات الخدمية (بمختلف أحجامها وتوجهاتها) وطبيعتها في الاعتبار.

ح. الاتجاه للتوافق مع متطلبات التطور في تقنية المعلومات.

ط. التأكيد على اشتراك العاملين في التنفيذ و تحفيزهم المستمر.

ي. مراعاة استخدام مقاييس الأداء والكفاءة.

ك. التركيز على دور المنشأة في تطبيق المواصفة وضرورة تفعيل هذا الدور.

ل. استخدام نظام التقييم الذاتي إلى جانب المراجعات الداخلية والإجراءات التصحيحية والوقائية.

م. معالجة موضوع تكاليف الجودة وأخذه في الاعتبار [1].

وبذلك فقد ارتكزت المواصفة في إصدارها الجديد على أربعة محاور هي :

- المحور الأول : مسؤولية الإدارة.
- المحور الثاني: إدارة الموارد.
- المحور الثالث: تحقيق الخدمة النهائية (أو المنتج).
- المحور الرابع : القياس والتحليل والتطوير.

وتحدد المحاور السابقة أساسًا لبنود المواصفة؛ حيث تدور بنودها جميعًا حولها. وهكذا فقد ظهرت أيزو ٩٠٠٠ إصدار عام ٢٠٠٠م في أفضل صورها التي يمكن توضيحها فيما يلي : [2] [3].

١- المجال :

أوضح هذا البند نطاق تطبيق المواصفة وحدودها وهدفها الأساس، وهو التحقيق المستمر لرضا العملاء بالتوافق مع توقعاتهم واحتياجاتهم من خلال تطبيق منظومة الجودة والتطوير المستمر لها ، ومنع عدم التوافق مع المتطلبات.

---

(١) نظمي نصر الله. مصدر سابق. ص ٢٦- ٢٧.

(٢) Praxiom Research Group Limited .Plain English overview of ISO 9000/2000 [online] Alberta [Canada]: P. R. G. L. , Jul. 2004 [Cited 24 Jan. 2007] Available at: (www. praxiom com/iso17799- overvew.htm) .

(٣) ISO9001 translated into plain [on line] Alberta [Canada] : P. R. G. L. , Jan 2007 [Cited 24 Jan. 2007] Available at: (www. praxiom com/iso 9001.htm).

٢- المراجع الأساسية :

أبرز هذا البند المراجع والمصادر التي اعتمدت عليها المواصفة في الصدور.

٣- المصطلحات والتعريفات :

أبرز هذا البند أهم المصطلحات الواردة بالمواصفة والتعريف بها.

٤- متطلبات منظومة إدارة الجودة :

تم التركيز في هذا الإطار على الحاجة للتطوير المستمر؛ حيث تم التأكيد على أن منظومة الجودة المنصوص عليها في المعيار يتم تطبيقها وصياغتها وتطويرها من خلال المؤسسة (المكتبة) بوضع مجموعة من الوثائق الواجب الالتزام بها في هذا الإطار وهي :

أ- العمليات التي تقوم بها المؤسسة (المكتبة) وتصف الأنشطة اللازمة لتطبيقها.

ب - العمليات والإجراءات التي تصف تتابع وطبيعة هذه العمليات الضرورية لتحقيق توافق الخدمة مع العملاء.

٥- مسؤولية الإدارة :

يؤكد هذا البند ضرورة التزام الإدارة العليا بالمكتبة بتلبية متطلبات العملاء، مع ضرورة توفير الموارد المادية والبشرية والوقت اللازم للتطبيق.

٦- إدارة الموارد :

تم التركيز في هذا الإطار على توضيح الاحتياج إلى تحديد وتوفير الموارد المناسبة للمحافظة على منظومة الإدارة من حيث العاملون الأكفاء - البنية الأساسية للمعلومات وصياغتها - توفير بيئة الجودة.

٧- إدارة العملية :

تم التركيز في هذا الإطار على ضرورة إعطاء المؤسسة اهتمامًا خاصًا

لمخرجات خطة الجودة، مع إعطاء مزيد من الإيضاح حول المتطلبات الواجب التوافق معها، للتأكد من أن العمليات تجري تحت السيطرة والرقابة.

٨- تحليل القياسات والتطوير :

تم النص في هذا البند على ضرورة استخدام نتائج المتابعة والقياس والتطوير كوسيلة لإثبات توافق منظومة الجودة والخدمات مع المتطلبات السابق تحديدها.

٣/١/٢/٢ سلسلة أيزو ١٤٠٠٠ (الإدارة البيئية) ISO 14000 :

تمثل هذه السلسلة من المعايير منظومة الإدارة البيئية، وظهرت منذ منتصف تسعينات القرن الماضي من خلال اللجنة الفنية ٢٠٧ العاملة في إطار أيزو، وقد ازدادت أهمية هذه المعايير في ظل انتشار التقنية المتطورة وكثرة استخدام الحاسبات ووسائل الاتصالات، التي أدت بدورها إلى ظهور متاعب صحية لعملاء المكتبات. كان على رأسها ما يلي :

أ - التعب البصري المصاحب لاستخدام شاشات الكمبيوتر نتيجة طول الاستخدام.

ب - الإضاءة غير المناسبة لبيئة العمل.

ج - التصميم غير المناسب للمقاعد المؤثرة في العمود الفقري.

إضافة لمدى انتشار الضوضاء أو ضعف التهوية أو ارتفاع وانخفاض درجتي الحرارة والرطوبة عن الحد المطلوب... إلخ. مما أدى إلى ضرورة ظهور مثل هذه المعايير. المتمثلة فيما يلي :

- متطلبات شهادة نظام الإدارة البيئية.
- متطلبات المراجعة البيئية.
- معيار تقييم الأداء البيئي.

- تقييم دورة حياة الإدارة البيئية .
- متطلبات إعداد العلامات البيئية.
- الأوجه البيئية في معايير المنتج .
- الشروط و التعريفات[1] .

ويلاحظ في هذا الإطار ضعف عدد المكتبات المطبقة لسلسلة الإدارة البيئية أيزو ١٤٠٠٠ مقارنة بالمطبقة لأيزو ٩٠٠٠ ، وينسحب الأمر نفسه على بعض المنظمات الخدمية ومنظمات الأعمال، وقد تبين هذا من خلال استعراض عدد من المكتبات المطبقة لمعايير الأيزو، وغيرها من المنظمات الخدمية (كالتعليمية والصحية) ومنظمات الأعمال الهادفة للربح (كالمصانع والشركات)، نظراً لحداثة العهد بمعايير أيزو ١٤٠٠٠ عموماً، والتي بدأت منذ عام ١٩٩٦م، أي بفارق عقد كامل عن أول ظهور لسلسلة أيزو ٩٠٠٠ ، بما يعني حاجة ماسة لتسويق سلسلة أيزو ١٤٠٠٠ ، وتوجيه اهتمام أكبر بالمعايير البيئية في الحياة المعاصرة.

ويرى الباحث أن الهدف الأساس من وضع السلسلتين هو التوافق مع متطلبات العملاء والتحسين المستمر، منذ بدء التفكير في الخدمة حتى ظهورها. وأن السلسلتين تعدان نظامين - فقط - من أنظمة الجودة، وهذا يعني أن الحصول على إحداهما أو كليهما لا يعني بالضرورة أن المؤسسة مطبقة لإدارة الجودة الشاملة؛ لأن البعض يتصور أن تحقيقه لذلك أهّله فعلياً لاجتياز مشكلة إدارة الجودة الشاملة كمشكلة شائكة، ويعتقد أنه يمكنه التوقف عن مواصلة الجودة؛ فالأمر يعني لديه مجرد شهادة من الأيزو بتوافق أنظمة الجودة في الفترة الحالية فقط مع متطلبات نظام الأيزو. في الوقت نفسه نجد كثيرًا من

(١) ISO. ISO14000 [online] . – Geneva : ISO , 2007 [Cited 24 Jan. 2007] Available at : (www.iso.org).

المؤسسات، التي يمكنها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، دون الحصول على أي من المعيارين !

٢/٤/٢ مقاييس ومعايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات :

وهي إما معايير ومقاييس نشأت خصيصاً لمجال المكتبات والمعلومات، أو دخلت مجال المكتبات والمعلومات من تخصصات أخرى ولاقت نجاحاً وقبولاً واسعين في هذا المجال. ويمكن تقسيم ذلك إلى قسمين :

١/٢/٤/٢ الجهود الفردية :

وهي مجموعة من الدراسات الفردية التي قدم من خلالها مجموعة من الباحثين بعض المعايير المقترحة لقياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات، سواء في صورتها التقليدية أو الإلكترونية، أو بما يخدم الجانبين معاً. وقد تم تقسيم الجهود إلى قسمين؛ تناول الأول معايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات (في صورتها التقليدية)، أما الثاني فقد تناول معايير جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، ورتبت الدراسات في داخل القسمين ترتيباً زمنياً من الأقدم إلى الأحدث، ومن أهم هذه الجهود ما يلي :

أولاً : معايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات (في صورتها التقليدية) :

١- دراسة و. تايلور و س. شاونسي :

بدأت جهود الباحثين و. تايلور و س. شاونسي في الفترة من عام ١٩٨٧م وانتهت عام ١٩٩٠م، وأسفرت عن وضع مجموعة من المعايير الخاصة بخدمات المعلومات "التقليدية" التي تم تجريبها وهي :

أ - الكياسة (الاحترام والمجاملة).

ب - الأمن (ويشمل الاعتمادية).

ج - فهم احتياجات وتوقعات العملاء.

د - الاتصال (بين العاملين والعملاء).

هـ- بيئة فيزيقية جيدة (وهي المكان الذي تقدم فيه الخدمات وما يصاحبها من تجهيزات مادية) [(١)].

وبالرغم من أن هذا الطرح كان باكورة الدراسات المتخصصة في هذا الإطار، إلا أنه عبر عن فهم واع ومتعمق لجوهر إدارة الجودة الشاملة وتطويعها لخدمة المجال، حتى تأثرت به بعض الدراسات التالية، وإن اتصلت صلاحيته بصورة أكبر بالمكتبات في الصورة التقليدية.

٢- دراسة و. ويتال :

وضع و. ويتال مجموعة من المؤشرات التي قصد بها قياس مدى التوافق بين الخدمة المقدمة ومتطلبات العملاء، وتمثلت المؤشرات فيما يلي:

أ - كفاية المصادر (مصادر المعلومات).

ب - سرعة الاستجابة (لمتطلبات العملاء).

ج - مناسبة المصادر للعملاء (تحقيق متطلباتهم).

د - قياس إدراك العميل للخدمات.

هـ- التسهيلات المتاحة (التجهيزات المادية المختلفة) [(٢)].

ويحسب للدراسة اهتمامها بكل من الجودة الوظيفية "المتصلة بالعاملين"، وكذا الجودة الفنية "المرتبطة بالتسهيلات والتوافق مع المتطلبات المادية"، إضافة

---

(١) Vergueiro, Walomiro & Telma De Carvalho .Quality in Barazillian academic libraries: Proposal of indicators from the customers, point of view [on line] Sao Paulo: Canadian Association for Information Science, 2000 [Cited Dec. 2005] Available at: (www.sils.ualbarta.ca/cais2000/vergueiro.htm).

(٢) Loc., Cit.

لتأكيدها على أهمية دور العميل في قياس الخدمة، إلا أن ما يؤخذ عليها هو إغفالها للظروف الفيزيقية، بالرغم من أهميتها الكبيرة.

٣- دراسة د. كنج وجريفث :

وكانت المؤشرات الموضوعة هي النتاج النهائي لجهود الباحثين بهذا الخصوص، وقد ظهرت عام ١٩٩١م، وتحددت فيما يلي :

أ - قياس تكاليف المدخلات "العاملون - الأجهزة - التسهيلات - المجموعات - العلاقات فيما بينهم".

ب - قياس المخرجات "جودة الخدمة - التوقيت - الإتاحة - سبل الوصول".

ج - قياسات الكفاءة "كم الاستخدام - رضا العميل - الخدمة المدركة".

د- قياسات توزيعات العملاء "الحجم الإجمالي للعملاء الحاليين/إجمالي الجمهور"[١].

وقد هدفت المؤشرات المطروحة لقياس الأداء Performance measurement أكثر من قياس جودة الخدمة المقدمة.

٤- دراسة ب. ل. سيموندس و س. س. عندليب :

نشرت هذه المؤشرات في عام ٢٠٠١م، وكانت كما يلي :

أ - الاستجابة Responsiveness.

ب - الكفاءة Efficiency.

ج - الأمان Assurance.

د- التجهيزات Tangibles.

---

(١) King, D. Griffith . Five years research: New pieces of information puzzle . – Bulletin of American Society for Information Science . – Vol. 17, N. 2, (1991) . – P.11 – 15 .

هـ - المصادر Resources.

و- الألفة Familiarity.

ز- السلوك Behavior[(١)] .

وتصلح المؤشرات المطروحة للتطبيق على خدمات المكتبات والمعلومات في صورتها التقليدية والإلكترونية. وقد تأثر الباحثان في المؤشرات السابقة بمقياس جودة الخدمة SERVQUAL - الذي سيأتي الحديث عنه - في مؤشراتهما أ، ج، د.

٥- دراسة س. كوك و ف. هيث :

وضع الباحثان "س. كوك و ف. هيث" في عام ٢٠٠٢م مجموعة من الأبعاد لقياس جودة الخدمة. وذلك فيما يلي:

أ - تأثير الخدمة Affect of Service. وتشمل: "التفاني Empathy. الاستجابة Responsiveness - التأمين Assurance ".

ب - سهولة الوصول Easy of Access. وتشمل: " التوقيت المناسب Timeliness الموقع الفيزيقي Physical location ".

ج- الكفاءة الشخصية Self reliance.

د- الاعتمادية Reliability.

هـ- شمولية المجموعات Comprehensive collections.

و- المكتبة كمكان Library as place[(٢)] .

---

(١) Simonds, Patience L. & S. S. Andleep . Usage of academic libraries : The role of service quality ,Resources and users characteristics .– Library Trends. – Vol. 49 , N. 4 (Spring , 2001) . – P. 626 – 634.

(٢) S. Cook , C. & F. Heath. SERVQUAL and the quest for new measures [on line] . – L:S. N.] , 2002 [Cited Dec. 2005] Available at: (www.arl.org/news/itr/207/servqual).

وقد تأثر الباحث في هذا الطرح بمقياس جودة المكتبة libQUAL بتطوراته المختلفة - الذي سيأتي الحديث عنه بمشيئة الله - خاصة في الأبعاد (أ، د، هـ، و).

ثانياً: معايير جودة خدمات المعلومات الإلكترونية :

وقد تمثلت هذه المعايير فيما يلي :

٦- دراسة ج. بيرتوت و م. مكلر :

اقترح الباحثان "ج. بيرتوت و م. مكلر" في عام ١٩٩٩م مجموعة من الأبعاد لقياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، المقدمة عبر الشبكة الدولية. وكانت كما يلي :

أ- الشمولية Extensiveness. ب - الكفاءة Efficiency.
ج - الفعالية Effectiveness. د - الأثر Impact.
هـ - الفائدة Usefulness (١).

ويرى الباحث أنه يؤخذ على النموذج السابق إغفاله لكثير من المؤشرات التي يجب الأخذ بها في قياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، مثل معايير الوصول - الأمن الإلكتروني وتأمين الوصول - التوقيت الملائم - التفاعلية... إلخ.

٧ - دراسة مونيكا برنكلي:

اقترحت الباحثة مونيكا برنكلي في عام ٢٠٠٠م مجموعة من المؤشرات العامة، التي ينبغي توافرها من وجهة نظرها عند تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية. وتمثلت فيما يلي :

---

(١) Pertot, G.. Developing national network statistics and performance measures for U. S. Pubic Libraries : Models , Methodology and issues . Proceedings of the 3rd North Umbria conference on performance measurement in libraries and information services Newcastle : Information for the School of Information Studies , University of North Umbria at Newcastle . – Newcastle: The University, 1999 . – P.3 – 7.

أ - المكان Place. ويشمل :

١- الديكور. ٢ - ألوان الحوائط. ٣ - الجو العام.

٤- ساعات فتح المكتبة. ٥ - المكان المناسب للجلوس. ٦- الإضاءة.

٧- درجة الحرارة. ٨ - الهدوء.

ب - قواعد البيانات Data Bases. وتشمل :

١- المصداقية. ٢- الحداثة. ٣ - المحتويات.

٤- المسئولية. ٥- طرق التحديث. ٦ - إمكانية التخزين.

٧- المشاركة في الوصول للمعلومات. ٨- تنوع الأشكال.

٩- الحماية ضد التزوير.

ج - الإنترنت The internet. وتشمل :

١- المسئولية. ٢- المصداقية. ٣- العمل.

٤- الخبرة. ٥- الموضوعية. ٦- الأصالة.

د - المعلومات Information :

١- التحقق. ٢- الهدف. ٣- الناشر[1] .

وبالرغم من الأهمية الكبيرة لهذه المؤشرات، باعتبارها من أكثر المؤشرات شمولية لجوانب خدمات المعلومات الإلكترونية، إلا أن ما يؤخذ عليها، أن الباحثة لم تقدم هذه المؤشرات بصورة مجتمعة، وتحت عنوان موحد، ولكنها أوردتها في الدراسة بصورة مبعثرة، وعلى سبيل الأمثلة؛ فحينما تناولت خدمات الإنترنت ذكرت أن ما يمكن تطبيقه هو مؤشرات مثل: المسئولية، المصداقية، الاعتمادية، ... إلخ،

---

(١) Brinkley, Monica. Performance measurement Quality management for the hybrid libra (on line).- (S.L:s.N.), 2000 (Cited Dec., 2005). (www.exploit-lib.org).

وكذا فعلت في بقية العناصر. يضاف إلى هذا أنها لم تطبق هذه المؤشرات واقعياً وإنما اكتفت بطرحها نظرياً ، بالرغم من أهمية الجانب التطبيقي - خاصة في مثل هذه الدراسات - للبرهنة على جدية المؤشرات، يُضاف إلى هذا أن طبيعة المؤشرات التي طرحتها الباحثة ومنهجها يحتاج لوجهة نظر الخبير المحترف وليس العميل، مما يجعلها أقرب إلى مؤشرات لتقييم الأداء منها إلى قياس إدارة الجودة الشاملة.

٨ - دراسة و. فيرجيرو و ت. كارفلو:

طرح الباحثان و.فيرجيرو وت. كارفلو في عام ٢٠٠١م عدداً كبيراً من المؤشرات لقياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة. تمثلت فيما يلي :

أ- الاتصال .Communication ب - الوصول .Access

ج - الاعتمادية .Reliability د - المجاملة .Courtesy

هـ - الفعالية Effectiveness و- الكفاءة Efficiency

ز - الجودة Quality ح- الاستجابة .Responsiveness

ط- التجهيزات المادية Tangibles ي- المصداقية .Credibility

ك- الأمن Security ل - التوسع .Extension

م - التأمين Assurance ن- رضا العميل Customer Satisfaction

س - معدل التكلفة.Cost/Benefit Ratio ع - وقت الاستجابة .Response time[1]

ويلاحظ أن المؤشرات السابقة قد قاست مدى جودة الخدمة من وجهة نظر العميل، ويمكن أن تناسب الخدمات التقليدية وغير التقليدية ، وقد تأثر العالمان بجهود عالم آخر هو Tarzan Herman.

---

(١) Vergueiro , walomiro. Op., Cit

ويحسب لهذه المؤشرات تنوعها، وتطبيق الباحثين لها في الواقع العملي، إلا أن ما يؤخذ على عملية التطبيق - والتي لا تقل أهمية عن وضع المؤشرات - اكتفاؤها بالإحصاء التقليدي فقط، بالرغم من الحاجة الماسة للوصول إلى بعض النتائج المتعلقة بقياس درجات التباين والاتفاق بين عينة الدراسة من خلال حساب قيم "LSD" و "ف" و "ت" المحسوبة و"كا^{٢}"، وغيرها من النظم الإحصائية المتطورة، وبالتالي ضعُفت دقة ومصداقية النتائج ولم تحقق الشمول المطلوب، بالرغم من الجهد المبذول في المسوح.

٩ - دراسة محمد محمد الهادي :

طرح محمد محمد الهادي في عام ٢٠٠٢م عدداً من عوامل ومعايير إدارة الجودة الشاملة - من وجهة نظره - التي ينبغي تطبيقها في مرافق المعلومات التي تتيح خدمات المعلومات المتقدمة (الإلكترونية). وشملت مجموعة من الأبعاد يمكن طرحها فيما يلي:

١- خصائص ومتطلبات جودة مصادر المعلومات. وشملت العناصر التالية:

أ) الحداثة Currency. ب) التوقيت الملائم Timeliness.

ج) الاكتمال Completeness. د) وقت الاستجابة Response time.

هـ) الاحتفاظ Retention. و) الأمن Security.

ز) الملاءمة Relevance. ح) الموثوقية Reliability.

ط) الدقة Accuracy.

٢- خصائص ومتطلبات الجودة الشاملة، المرتبطة ببرمجيات نظم المعلومات التي تنتج خدمات المعلومات الإلكترونية. وشملت :

أ) الصحة Correctness. ب) الموثوقية Reliability.

ج) تكامل السلامة .Integrity
د) الكفاءة .Efficiency
هـ) إمكانية الاستخدام .Usability
و) إمكانية الصيانة.Maintainability
ز) إمكانية الاختبار .Testability
ح) المرونة .Flexibility
ط) إمكانية التوسع .Expandability
ي) إمكانية النقل .Portability
ك) إمكانية التشغيل المتداخل .Interoperability
ل) التوثيق .Documentation

٣-جودة خدمات المعلومات الإلكترونية "وهو ما يهمنا بصورة أكبر في هذا الإطار" ويشمل :

أ) الاتصال .Communication
ب) إمكانية الوصول .Accessibility
ج) الموثوقية .Reliability
د) المجاملة أو الكياسة .Courtesy
هـ) الفعالية .Effectiveness
و) الكفاءة .Efficiency
ز) الجودة .Quality
ح) الاستجابة .Responsiveness
ط) التسهيلات .Tangibles
ي) المصداقية .Credibility
ك) الأمن .Security
ل) التوسع .Extension
م) التأمين .Assurance
ن) رضى المستخدم .User satisfaction
س) معدل التكلفة والعائد .Cost / Benefit Ratio
ع) وقت الاستجابة .Response Time [1]

(١) محمد محمد الهادي. إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات . - **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . - مج ٩ ، ع ١٧ (يناير، ٢٠٠٢م) . - ص ١٦٣- ٢٠٦ .

ويحسب للدراسة الحالية أنها من الدراسات الرائد عربيًا تتناول مقاييس إدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية (نظرياً)، وكذا مقاييس نظم المعلومات التي تنتجها ، إضافة إلي مقاييس مصادر المعلومات.

إلا أنها تأثرت في معايير جودة خدمات المعلومات التي وضعتها بدراسة و. فيرجيرو وت. كارفلو ، سبقت الإشارة إليها إلى حد بعيد. موقع الدراسة الأجنبية (www.sils.ualbarta.ca/cais2000/vergueiro.htm)

٢/٢/٣/٢ الجهود المؤسسية :

تعددت هذه المقاييس، إلا أن هناك توجهين رئيسين حكما أهدافها ، وهما قياس الفجوة (أو التطابق) وقياس الأداء الفعلي. ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

أولاً : مقاييس قياس الفجوة (أو التطابق) :

اعتمد التوجه الفكري الذي حكم هذه المقاييس على قياس الفجوة (أو التطابق) بين توقعات العملاء من الخدمات المقدمة (أو آمالهم وتصوراتهم) وواقع الخدمة المقدمة فعلياً. ومثّل هذا التوجه المقياسان التاليان :

أ- مقياس جودة الخدمة　　　　　ب - مقياس جودة المكتبة .

ويمكن تناولهما فيما يلي :

١- مقياس جودة الخدمة : Service Quality (SERVQUAL)

تم تصميم هذا المقياس من خلال فريق عمل، يعمل في مجال التسويق، مكون من ثلاثة أعضاء هم : " ل. بيري وأ. برشرمان و ف. أ. زيثامل " واشتهر

بفريق "Z ،B ،P" وأُنجز المقياس بعد مدة طويلة من الأبحاث، ظهرت بداياتها أوائل عام ١٩٨٥م [(١)]. وتم التطوير عام ١٩٨٨م [(٢)]. ويهدف هذا المقياس إلى تقييم جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوة (أو التطابق) بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة (تصورهم للمستوى الذي يأملون وجوده في الخدمة) وإدراكاتهم للمستوى الفعلي لها. وتعتبر الجودة المدركة للخدمة هي دالة (مؤشر) الفجوة بين المستويين المتوقع والفعلي أو المدرك. لذا أطلق على هذا المقياس أيضاً مقياس الفجوة Gap Measure. وإن تحفظ الباحث على هذه التسمية؛ فقد تتطابق توقعات العملاء لمستوى الخدمة مع إدراكاتهم للمستوى الفعلي لها، وبالتالي ينعدم وجود الفجوة، ويحل بدلاً منها التطابق. ويرى الباحث أن مسمى "مقياس الفجوة (أو التطابق)" يعد أكثر اتساقاً مع الواقع من التسمية السابقة.

ومما سبق يمكن القول إن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعاً- من وجهة نظر العميل - إذا تطابق (أو زاد) مستوى الأداء المدرك للخدمة المقدمة عن مستوى توقعه (تصوره) [(٣)].

وأكد أ. برشرمان... وآخرون أن نموذج الفجوة يعتمد على خمس فجوات (يمكن بحثها ودراستها). تتمثل فيما يلي :

- **الفجوة الأولى:** تنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة

---

(١) Parasuraman , A.& Valerie , A. Zeithaml and Leonard L . Berry .A Conceptual model service: Quality and its implementation for future research . – Journal of Marketing . – Vol. 49 (Fall, 1985).

(٢) SERVQUAL : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality . – Journal of Retailing . -Vol. 64 (spring , 1988) . - P.16.

(٣) A conceptual model . Op. , Cit. P. 41 – 50.

وإدراك الإدارة لتوقعات العملاء، وهذا يعني عجز إدارة المؤسسة عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة.

- **الفجوة الثانية:** تنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمات المقدمة فعلياً وإدراكات الإدارة لتوقعات العملاء. وهذا يعني أنه حتى لو كانت متطلبات العملاء معروفة للإدارة بدقة، فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بعدم قدرة المؤسسة على تبني سياسة الجودة أو بعض القيود المادية أو التنظيمية.
- **الفجوة الثالثة:** تنتج عن عدم إدراك الإدارة لطبيعة مواصفات الخدمات.
- **الفجوة الرابعة:** تنتج عن عدم اعتمادية أو مصداقية المنظمة في تقديم الخدمة، وهذا يعني وجود قصور بين ما تعد به المؤسسة (مكتبة أو غيرها) من خدمات بمواصفات محددة والواقع فعلياً.
- **الفجوة الخامسة:** (وهي الفجوة التي نحن بصددها) والتي تنتج عن عدم التطابق بين المستوى المتوقع من الخدمة المقدمة، ومستوى الأداء الفعلي أو المدرك.

وتجدر الإشارة إلى أن أكثر الفجوات أهمية هي الفجوة الخامسة، وكذا تعد أكثر الفجوات دراسة وتطبيقاً[١].

ويمكن قياس جودة الخدمة المدركة وفقاً لمقياس جودة الخدمة طبقاً لما يلي:

جودة الخدمة = الإدراكات - التوقعات.

وقد بدأ تطبيق هذا المقياس في منظمات الخدمات بصفة عامة منذ عام

---

(١) ثابت عبد الرحمن إدريس. مصدر سابق. ص ٩-١٠.

١٩٨٨م، ثم انتقل إلى قطاع الإعارة بين المكتبات في عام ١٩٩٤م على يد فرنسوا هبرت [١].

وشملت مؤشرات هذا المقياس خمسة أبعاد، قاست اثنين وعشرين متغيراً "بعد تطويعها لتتماشى مع مجال المكتبات والمعلومات" كما يلي:

أ- التجهيزات المادية "الأشياء الملموسة" Tangibles: (العبارات ١: ٤ في داخل المقياس).

وتمثلت في: "مدى جودة الموقع، وجاذبية الأثاث والديكور والترتيب الداخلي، ونظافة المكتبة، وجودة مظهر العاملين".

ب- الاعتمادية Reliability: ويقصد بها القدرة على إنجاز ما وعدت به المكتبة من خدمات بدقة (العبارات ٥: ٩ في داخل المقياس).

وقاس هذا البعد: "دقة التوقيت عند أداء الخدمة، ودرجة الاهتمام بالعملاء، وإمكانية تقديم الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى، وسرعة الاستجابة، وإصرار العاملين على عدم وجود أخطاء".

ج- الاستجابة Responsiveness: يقصد به: "الرغبة في مساعدة العملاء، بإمدادهم بالخدمات في الوقت المناسب" (العبارات ١٠: ١٣ في داخل المقياس).

وقاس هذا البعد: "دقة تقديم الخدمات، وسرعة تقديم الخدمات المميزة، وديمومة استعداد العاملين للاستجابة لاحتياجات العملاء، ودرجة اتسام العاملين باللطف".

د- الأمان Assurance: يقصد به: " الكياسة والمجاملة من العاملين تجاه العملاء،

---

(١) Hèbert, François .The quality of interlibrary borrowing services in large Urban Public libraries in Canada . - Toronto :[S. N.] , 1993 . – 215p.

والقـدرة علـى نـشر الـثقة بـين جمهـور العمـلاء" (العـبارات ١٤ :١٧ في داخـل المقياس).

وقـاس هـذا الـبعد: " درجـة إجابـة العـاملين علـى أسـئلة العمـلاء بأمانـة، وثقـة العمـلاء في العـاملين، وتوافـر المعـرفة، والخـبرة الـتي تـساعد العـاملين في أداء أعمالهم، وشعور العملاء بالأمان في التعامل مع العاملين".

هـ - الـتعاطف أو الـتفاني Empathy: يقـصد بـه: "توجـيه الاهـتمام الشخـصي للعملاء (أو معاملتهم كضيوف) "(العبارات ١٨ :٢٢) .

وقاس هذا البعد: "مناسبة ساعات العمل للعملاء، واهتمام العاملين بالعملاء، وتفهم العاملين لاحتياجات العملاء، وتلبية العاملين لاحتياجات العملاء بحماس وصدق" [(١) (٢)].

يعتمد المقياس على استطلاع توقعات العميل عما ينبغي أن تكون عليه هذه الخصائص في الخدمة من جهة، وعلى قياس إدراكات أو اتجاهات العميل نفسه نحو مستوى الأداء الفعلي لتلك الخصائص في الخدمة المقدمة من ناحية أخرى. ويمثل الفارق بينهما مستوى جودة الخدمة المدركة، ويتم الاعتماد في هذا الإطار على مقياس ليكرت للموافقة / عدم الموافقة، والمتدرج في ١-٧، حيث يشير رقم (١) إلى أقصى درجات الرفض (عدم الموافقة)، بينما يشير الرقم (٧) إلى أقصى درجات الموافقة، مع وجود درجة محايدة في المنتصف مثل عبارة "غير متأكد"

---

(١) ARL. LibQUAl: Charting library service quality in academic libraries [online] . - :[S. L.]: ARL, Apr 2005 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.libqual.org).

(٢) Phipps, Shelley .Beyond measuring service quality : Learning from the voices of the customers , The staff , The processes and the organization . - Library Trends . – Vol. 49, N. 4 (Spring, 2001) . – P.646.

لقياس توقعات العميل واتجاهاته نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة[1]. والحقيقة أن هذا المقياس تم نقله للعربية منذ مدة - من خلال الباحثين في مجال إدارة الأعمال- وقد استقرت المصطلحات العربية المقابلة للإنجليزية في هذا الإطار، إلا أن إحدى الباحثات العربيات - المتخصصات في مجال المكتبات والمعلومات - عند تناولها لهذا المقياس بنقله إلى العربية، تناولته كما يلي: "الموجودات (الأصول الحقيقية) كمقابل لـ Tangibles والإجادة كمقابل لـ Reliability وسرعة الاستجابة كمقابل لـ Responsiveness والتأكيد كمقابل لـ Assurance والمشاركة الوجدانية كمقابل لـEmpathy "[2].

تقييم مقياس جودة الخدمة :

١- تعد الموضوعية والأمانة العلمية أحد الأركان الراسخة للبحث العلمي السليم. وتعني الموضوعية في صورها المثالية: "البعد عن الأهواء الشخصية والميول العابرة". ومن هنا فقد وجد الباحث من الضرورة عند التعرض لتقييم هذا المقياس، أو ماله وما عليه، ويمكن طرح هذا فيما يلي :

أولاً: مزايا مقياس جودة الخدمة :

تتمثل أهم مزايا المقياس فيما يلي :

١- يؤدي المقياس من وجهة النظر التطبيقية دوراً أساسياً في التنبيه إلى نقاط القصور في الخدمة المقدمة من وجهة نظر العملاء، كما يساعد في الوقوف على جوانب الضعف في إدارة المكتبة التي تكمن في عدم تمكنها من التنبؤ

---

(١) Dotchin , John A. & John S. Oakland .Total quality management in services ,Part3 : Distinguishing perceptions of service quality. – International Journal of Quality, Reliability Management . – Vol.11 , N. 4 (1994) . – P.7 – 9.

(٢) ثناء فرحات. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات. - **مجلة المكتبات والمعلومات العربية** . - مج ٢٣، ع ٢ (أبريل، ٢٠٠٣م) . ص ٥٦ .

والتفهم لتوقعات العملاء وآمالهم نحو الخدمات المقدمة"[1].

٢- يهدف مقياس جودة الخدمة إلى قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، بهدف الوقوف على مدى التوافق مع متطلباتهم، و يسهم هذا في تطبيق أحد أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وهو: "التوافق الكامل مع متطلبات العملاء".

٣- يتميز المقياس بتحديده لدرجة التوافق أو الاختلاف بين آمال وتوقعات العملاء وإدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمات، ويساعد هذا إدارة المكتبة على التمييز بين مستويات الجودة التي يدركها العملاء إلى: "منخفضة - متوسطة - مرتفعة"[2].

٤- يحسب للمقياس أنه أول مقياس متكامل، أثبت جدارته في مجال جودة الخدمات عموماً، كما أنه أول مقياس، يلقى قبولاً واسعاً في مجال المكتبات والمعلومات، فمَثَّل بذلك نقطة انطلاق أساسية، اعتمدت عليها أكثر المقاييس العالمية شهرة في مجال المكتبات والمعلومات، وكذا الخدمات عموماً.

٥- تساعد الأبعاد الخمسة الرئيسة، التي يقدمها المقياس إدارة المكتبات ومرافق المعلومات - بل وإدارة المؤسسات الخدمية عموماً - في الوصول لمستوىً أفضل لتفهم احتياجات العملاء وآمالهم في الخدمة المقدمة، ويحسب للمقياس أيضاً إمكانية تطويعه للتطبيق على كثير من الخدمات بهدف قياس جودتها[3].

٦- من بين المزايا المهمة للمقياس، طرحه لإمكانية قياس جودة الخدمات المقدمة من خلال الفجوات الخمس - سبقت الإشارة إليها - لجودة الخدمة.

---

(١) ثابت عبد الرحمن إدريس. مصدر سابق ، ص ١٨.

(٢) المصدر السابق نفسه، ص ٣٦.

(٣) Parasuraman , A. Valerie & Leonard L . Berry . Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. – Journal of Retailing .– Vol.67, N.4 (Winter, 1991) . – P. 440 – 441.

وبالرغم من أن فجوة توقعات/إدراكات العملاء أكثر هذه الفجوات أهمية ودراسة، إلا أن بقية الفجوات يمكن دراستها. ومن ثم يمكن الوصول إلى فهم أعمق للنتائج.

ثانياً: ملاحظات حول مقياس جودة الخدمة :

بالرغم من كثرة المزايا السابقة، إلا أن المقياس تعرض للكثير من الانتقادات التي أكدها المنطق، أو أثبتتها الدراسات، وذلك فيما يلي :

١- أغفل المقياس تقريباً الظروف الفيزيقية، التي لها تأثير فاعل في رضا العميل عن الخدمات المقدمة. ونقصد بالظروف الفيزيقية في هذا الإطار العوامل الخارجية المؤثرة على العميل، مثل: " الإضاءة، درجة الحرارة، الضوضاء، درجة الرطوبة، التهوية، الرائحة... إلخ"، وتزداد أهمية هذه الظروف، حينما تطول مدة تواجد العملاء داخل المؤسسة، وأصدق الأمثلة على ذلك عملاء المكتبات.

٢- أغفل المقياس التعرض لعلاقة المكتبة بالعميل في مرحلة ما بعد تقديم الخدمة. أو ما يعرف بنتيجة الخدمة Service Outcome.

٣- عمد المقياس إلى الاختصار الشديد في أبعاده وعدد عباراته، وبالرغم من الميزة النسبية للاختصار عموماً، إلا أن ذلك كان له تأثير سيئ، أدى لإمكانية أن يُسأل العميل عن رأيه - على سبيل المثال - في: "التأثيث والديكور الداخلي والترتيب" في عبارة واحدة. مما يؤدي لعدم دقة الإجابات. وبالتالي إلى ضعف النتائج.

٤- سبب الاختصار الشديد - إضافة إلى طبيعة المقياس عموماً - إغفال بعض الخصائص المهمة ذات العلاقة بمجال المكتبات والمعلومات (وقطاع خدمات المعلومات الإلكترونية). أو لمسها بعمومية شديدة. يتمثل هذا - على سبيل المثال - في خصائص مصادر المعلومات وسبيل الوصول إليها،

والشيء نفسه ينطبق على بعض الخدمات الأخرى مثل الخدمات التعليمية والصحية والهندسية. وهذا ما أثبتته بعض الدراسات[1].

٥- يحتاج مقياس جودة الخدمة SERVQUAL - وقبل التطبيق الفعلي - إلى جمع معلومات غزيرة عن الخدمات التي يُستهدف التطبيق عليها، بهدف إدخال بعض التعديلات على مكوناته لتحقيق درجة عالية من الثقة والاعتمادية، وحتى يتناسب مع الخدمات المستهدفة. وبالتالي فالمقياس لا يمثل سوى منهج إرشادي للمتخصصين في قياس جودة الخدمات، من منطلق قياس الفجوة أو التطابق بين التوقعات والإدراكات الفعلية.

٦- في دراسة استهدفت اختبار مدى إمكانية استخدام مقياس جودة الخدمة في قياس أنواع مختلفة من الخدمات[2]، تم التوصل إلى ضعف المقياس في التوصل إلى تفسير الاختلاف بين مستوى الأداء المتوقع من الخدمات، ومستوى الأداء الفعلي لها من قطاع إلى آخر، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى تعقد العمليات الحسابية، التي يستخدمها المقياس.

٧- يعتمد المستوى الذي يتوقعه العميل من الخدمة المقدمة على بنائه المعرفي وخبراته السابقة، وإحاطته بالظروف الداخلية والخارجية للمكتبات المقدمة للخدمة، وبالتالي فإن إدراك العملاء لمستوى جودة الخدمة، يختلف

---

(١) Haywood, Farmer & F. I. Stuart. An instrument to measure degree professionalism in professional service . - the Service Industries Journal .– Vol. 10 , N. 2 (1990) . – P. 336 – 346.

(٢) ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين المرسى. قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل إلى الشراء: مدخل منهجي تطبيقي. - مجلة التجارة والتمويل. - مج ١ (١٩٩٣م). - ص ٤٥.

من عميل لآخر، فقد ينخفض مستوى توقع العميل، وبالتالي يسهل التوافق مع توقعاته، ويدرك جودة الخدمة، وبالتالي يشعر بالرضا - بالرغم من انخفاض مستوى الخدمة المقدمة - على النقيض من ذلك، فقد يتكون لدى عميل آخر مستوىً عالٍ من التوقع لما ينبغي أن تكون عليه الخدمة المقدمة (بناءً على خبراته السابقة)، وبالتالي يصعب التوافق مع متطلباته، أو تحقيق الرضا له، بالرغم من إمكانية أن يكون أداء الخدمة مرتفعاً [(١)].

٨ - في دراسة وضعت هدفها الرئيس في : "تقييم درجة الثبات والمصداقية للأبعاد الرئيسة لقياس جودة الخدمة الواردة في مقياس جودة الخدمة، ومدى المقدرة النسبية لهذا المقياس في تفسير التباين في الجودة الكلية (الشاملة) المدركة للخدمة" توصلت إلى ما يلي [(٢)]:

أ- يعتمد المقياس بصورة أساسية على توقعات العملاء لمستوى جودة الخدمة، وهذا قد يطرح علامات استفهام حول دقة النتائج، خاصة وأن العميل يميل بفطرته إلى بناء توقعاته في صورة مثالية، ومن هنا فإن العمليات الحسابية اللازمة لطرح إدراكات العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة، من توقعاته نحوها (المدرك - المتوقع) سوف تؤدي غالباً إلى وجود فجوة سلبية. يضاف إلى هذا أن العميل حينما يُسأل عن المستوى الذي يرغبه - في حالة إدراكه لمستوى عالٍ من الخدمة المقدمة - فإنه نادراً ما يحدد المستوى المرغوب بدرجة أقل من المستوى المدرك فعلياً. والسبب في ذلك لا يخرج عن مجرد نزعة تلقائية في الاستجابة، ترجع لعوامل نفسية في الأساس. وبالتالي تؤثر هذه العوامل النفسية في درجة دقة الفجوة المطلوب قياسها وواقعيتها، ومن

---

(١) Horide, Neil & Paul Walsh . Towards better understanding of quality . -International Journal of Quality, Reliability Management . – Vol. 11 , N. 4 (1994) . – P.54 – 56.

(٢) ثابت عبد الرحمن إدريس. مصدر سابق، ص ٣١ - ٣٢.

ب- لا يمثل حساب الفجوات التي يتضمنها مقياس جودة الخدمة في ذاته المقياس النهائي لتقييم أبعاد جودة الخدمة ومظاهرها، ولكن الأمر يتطلب ترجمة نتائج العمليات الحسابية الخاصة بهذه الفجوات إلى مقياس يعبر عن مستويات جودة الخدمة، من حيث كونها ممتازة أو رديئة، أو بينهما. ويعد هذا أمراً سلبياً خطيراً يوجه إلى هذا المقياس تطبيقياً[(١)].

٩- يرى برشرمان - وهو أحد واضعي المقياس - أن المدخل الرئيس لتطوير مستوى جودة الخدمة، يتمثل في قياس اتجاهات العملاء لمستوى الأداء الفعلي للخدمة، باعتبار أن الجودة المدركة للخدمة يمكن تناولها وقياسها كاتجاه Attitude (أي قياس إدراكات العملاء للخدمة المقدمة، وقياس الجودة بناءً على هذا، وليس قياس الإدراكات ثم التوقعات، ثم طرح التوقعات من الإدراكات، بهدف التوصل لمدى وجود فجوة من عدمه) ويتناقض هذا الرأي جذرياً مع مطالبته، وبقية فريقه، عندما تم طرح هذا المقياس بضرورة قياس فجوة جودة الخدمة[(٢)].

١٠- يرى برشرمان وزملاؤه - أيضاً - أن مقياس جودة الخدمة SERVQUAL يحتاج إلى جهود بحثية إضافية، وتعديلات محددة للتغلب على الانتقادات الموجهة إليه، خاصة فيما يتعلق بصحة وموثوقية المقارنة بين مستوى التوقعات ومستوى جودة الخدمة المدرك[(٣)].

---

(١) المصدر السابق نفسه، ص ٣٢.

(٢) Prarsuraman , A & Valerie Zeithaml and Leonard Berry. Understanding customer expectations of service . – Sloan Management Review. – (Spring , 1991) . – P.42.

(٣) More an improving service quality measurement . - Journal of Retailing . – Vol.6 , N.1 (Spring , 1993) . – P.140 - 147.

يتضح من الاستعراض السابق لميزات ومساوئ مقياس جودة الخدمة SERVQUAL محدودية الأهمية التنظيرية والتطبيقية له، إضافة لتعقد وتشعب عملياته الحسابية، ومن ثم فيرى الباحث ضرورة استخدام مقاييس أكثر بساطة وعملية، تعتمد على قياس جودة الخدمة كاتجاه، وليس كفجوة.

٢- مقياس جودة المكتبة : Library Quality (LibQUAl)

كرد فعل لبعض السلبيات التي تولدت عن مقياس جودة الخدمة SERVQUAL، واستشعار العاملين في مجال المكتبات والمعلومات بالحاجة الماسة لمقياس متخصص في جودة خدمات المكتبات والمعلومات، قدمت جمعية المكتبات البحثية The Association of Research Libraries (ARL) بالتعاون مع مكتبات جامعة تكساس في سبتمبر ٢٠٠٠م مقياساً جديداً لجودة خدمات المكتبات والمعلومات، اعتماداً على المقياس السابق SERVQUAL، وأطلق عليه libQUAL اختصاراً لـ Library Quality أو جودة المكتبة، وبالرغم من ظهور المقياس في سبتمبر ٢٠٠٠م، إلا أن إرهاصاته تعود إلى سبتمبر ١٩٩٩م [١]. وتم تطويره أكثر من مرة، ولازال قيد التطوير حتى الآن [٢].

ويهدف مقياس (جودة المكتبة) في قياسه لها إلى تحديد الفجوة (أو التطابق) - طبقًا لوجهة نظر العميل في الخدمة المقدمة - من خلال تعبير العميل - عن الجودة المتصورة (المأمولة) Desired Quality والمقدمة (المدركة أو الواقعية) Perceived Quality وجودة الحد الأدنى Minimum Quality، وذلك اعتماداً

---

(١) Coolen, Cook. Psychometric properties of scores from the web-based libQUAl study of perceptions of library service quality . - Library Trends. – Vol. 49, N. 4 (Spring, 2001) . – P. 586-587.

(٢) ARL. FAQ [online] . - [S.L.] : ARL , 2007 [Cited 24 Jan, 2007] Available at : (www.libqual.org).

على مقياس ليكرت المتدرج من (١-٩)؛ حيث يشير رقم (١) إلى أقصى درجات عدم الموافقة أما (٩) فيشير إلى أقصى درجات الموافقة[١].

وقد تم وضع المقياس اعتماداً على آراء العملاء - التي مثلت وحدها ٤٠٪ - الذين كانت ترسل إليهم الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني. ووصل عددهم حتى نهاية ٢٠٠٤ إلى ١١٢٠٠٠ عميل ومبحوث أمكن تلقي ردودهم، من بين ٢٠٠,٠٠٠ أرسل إليهم الاستبيان. وتتبنى المقياس ٥٥٠ مكتبة (عامة وجامعية ومتخصصة) منتشرة في سبع دول، منتمية إلى ثلاث قارات هي أمريكا الشمالية وأوربا وأستراليا، كما انتشر في ٤٦ ولاية من بين الولايات المتحدة الأمريكية[٢]. وقد وصل عدد المكتبات التي طبق عليها الاستبيان في عام ٢٠٠٦م وحده - وحتى شهر سبتمبر - إلى ٤٨٠ مكتبة[٣]. ولعل الأرقام السابقة تبرز جلياً مدى ما يتمتع به هذا المقياس من قبول واسع.

وفيما يتعلق بأبعاد المقياس، فإنها لم تثبت في بداية ظهور المقياس (سبتمبر ٢٠٠٠م) ولكنها مرت ببعض التطورات، مثلت مراحل تجريبية - وهو قيد التطوير حتى الآن - ويرجع هذا إلى اعتماد المقياس على آراء العملاء والمبحوثين في المقام الأول[٤].

---

(١) ARL.They origins/Birth of libQUAL [On line]. – [S.L.]: ARL, 2007 [Cited Jul, 2007] Availableat at: (www.libqual.org)

(٢) Keirillidous, Martena .ARL bimonthly report 236,October 2004 [online] [S. L.] :ARL, 2004 [Cited 24 Jan, 2007] Available at : (www.arl.org/newsltr/236/19 2004.html).

(٣) ARL. FAQ [online] . Op., Cit.

(٤) ARL.FAQ [online] - [S.L.] :ARL, 2005 [Cited Dec, 2005] Available at: (www.libqual.org).

وقد بدأ المعيار في عام ٢٠٠٠ بأربعة أبعاد أساسية هي :

١- تأثير الخدمة Affect of Service.

٢- المكتبة كمكان Library as a Place.

٣- الوصول للمجموعات Access to Collections.

٤- الاعتمادية Reliability [١].

وقد اعتمد المقياس في هذه المرحلة، اعتماداً مباشراً على مقياس جودة الخدمة SERVQUAL، فاستعان بجميع عباراته الـ ٢٢ (وإن وضعت في ترتيب مختلف)، وأضاف إليها ١٩عبارة جديدة لتتماشى مع طبيعة المكتبات، وهذا بشهادة واضعي المقياس أنفسهم [٢]. ثم تغير في إصدار سبتمبر ٢٠٠٢م ليضيف بعداً خامساً، هو المجموعات في شكلها المادي (الفيزيقي) Collections Physics ثم يتغير مجدداً في المرحلة الحالية، التي بدأت في سبتمبر ٢٠٠٣م؛ ليتكون من ثلاثة أبعاد أساسية هي :

١- تأثير الخدمة Affect of Service.

٢- ضبط المعلومات Information Control.

٢- المكتبة كمكان Library as a Place [٣].

وقد وضعت الأبعاد في اثنين وعشرين متغيراً، إضافة إلى مساحة تترك لإبداء العملاء لآرائهم حول المقياس. وتفصيل هذا فيما يلي :

---

(١) Hiller, Steve. Assessing user needs, satisfaction and library performance at the University of Washington libraries. - Library Trends . – Vol. 49, N. 4 (Spring , 2001) . – Passim.

(٢) Hernon , Peter & Danuta A. Nitecki . Service quality .Op. , Cit. .P.697.

(٣) ARL. LibQUAl: Charting library service quality in academic libraries [online] . - [S.L.] : ARL, Apr 2005 [Cited Dec, 2005] Available at: (www.libqual.org).

١- تأثير الخدمة : Service of Affect

ويقصد به "مدى معرفة وكياسة ومجاملة العاملين تجاه العملاء، وكذا قدرتهم على نشر الثقة بينهم، وتوجيه الاهتمام الشخصي لهم".

وقد وُضع هذا البعد في تسع عبارات شملت: "غرس Instilling الثقة في العملاء، وإعطاء اهتمام شخصي للعملاء، والحفاظ على المجاملة Courtesy والكياسة، والاستعداد للإجابة على استفسارات العملاء والمعرفة للإجابة عن الأسئلة، والتعامل مع العملاء بلباقة عالية، وفهم احتياجات العملاء، والرغبة Willingness في المساعدة، والاعتمادية Dependability في حل مشكلات العملاء"[(١)].

ويرى الباحث أن مقياس libQUAl تأثر في هذا البعد ببعدي مقياس SERVQUAL الأمن والتفاني.

٢- المكتبة كمكان : Library as a Place

ويطرح البعد مدى مناسبة المكتبة للتعلم والبحث العلمي.

وطُرح هذا البعد في خمس عبارات، شملت: "المكتبة كـ مكان مناسب للتعلم والمذاكرة، ومكان هادئ quiet للعمل الفردي، ومكان ممتع ومضياف Inviting، ومكان جيد للدراسة والتعلم والبحث، ومكان لجماعات groups تتعلم وجماعات تدرس (تذاكر) ".

٣- ضبط المعلومات : Information Control

ويقيس هذا البعد رضا العميل من خلال سبع عبارات . شملت: "إمكانية الوصول Accessibility إلى مصادر المعلومات من المنزل أو المكتب، وتمكين موقع المكتبة من الحصول على المعلومات التي تخصه، وإمكانية طبع مواد المكتبة في

(١) Loc. Cit .

داخلها، وإمكانية الحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية Electronic Information Resources التي يريدها العميل، وتوافر الأجهزة الحديثة Modern Equipments التي تسمح بوصول سهل للمعلومات، مع سهولة استخدام وسائل الوصول Access Tools لإيجاد المعلومات من خلال العميل نفسه، ومدى توافر الجرائد الإلكترونية Electronic Journals أو المطبوعة التي يطلبها العملاء"[1].

وقد اعتمد مقياس جودة المكتبة libQUAl في هذه المرحلة - على ٢٢ عبارة، إضافة إلى طرح مساحة للتعليق وإبداء الآراء وتقديم التوصيات في نهايته، وكان لهذه المساحة الحرة دورها الكبير في إنجاز ٤٠٪ من المقياس في صورته الحالية[1] يضاف إلى ذلك مجموعة من الأسئلة الديموجرافية الخاصة بالسن، الحالة التعليمية، الجنس ... إلخ.

تقييم مقياس جودة المكتبة :

يتوافر عدد من المزايا لمقياس جودة المكتبة، إضافة إلى بعض الملاحظات حوله. يمكن إبرازها فيما يلي :

أولاً: مزايا مقياس جودة المكتبة :

تتمثل أهم مزايا المقياس فيما يلي :

١- يمثل مقياس جودة المكتبة libQUAl مرجعاً معيارياً تعاونياً Collaborative Benchmarking؛ فالأعضاء المؤسسون له وصل عددهم إلى ١٢ مكتبة جامعية كبيرة ومنتشرة في عدد من الولايات الأمريكية، وبالتالي فلا يوجد تنافس بصورة مباشرة فيما بينهم، ولكن توجد أهداف عامة مشتركة، وهذا بالتالي

---

(١) Keillidious, Martena. Op, Cit.

ينشئ منتدىً أو شبكة للتبادل الفكري. كما أضحى المقياس مرجعاً معيارياً للكثير من المكتبات التي تتطلع لقياس الجودة.

٢- يحسب للمقياس أنه أول مقياس نشأ خصيصاً لخدمة مجال المكتبات والمعلومات، ويحسب له كذلك نجاحه في الوصول إلى عدد كبير من المكتبات في مختلف الدول في مدة زمنية قصيرة، ويعكس ذلك أيضاً مدى حاجة المكتبات إلى مقياس متخصص، لقياس جودة مخرجاتها.

٣- يعتبر المقياس من الناحية العملية أحد الأدوات الفعالة التي يمكنها المساعدة في إبراز جوانب الضعف في مستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العملاء من ناحية، والوقوف على جوانب القصور في إدارة المكتبة، المتمثلة في عدم قدرتها على تفهم متطلبات العملاء من ناحية أخرى.

ثانياً: ملاحظات حول مقياس جودة المكتبة :

بالرغم من الاهتمام الكبير بمقياس (جودة المكتبة LibQUAl) ، وميزاته المتعددة، إلا أن هناك بعض الملاحظات، التي ينبغي الأخذ بها، حتى يكون المقياس في أكثر صوره مثالية. وتعتمد هذه الملاحظات في مجملها على الملاحظات التي وجهت إلى مقياس (جودة الخدمة SERVQUAL)، من منطلق اعتماد المقياس الحالي عليه في الهدف والاتجاه.

وتكمن هذه الملاحظات فيما يلي :

١- لا تتضمن النتائج المباشرة لمقياس (جودة المكتبة) تقييماً نهائياً لأبعاد جودة الخدمة ومظاهرها. ولكن الأمر يتطلب ترجمة نتائج العمليات الحسابية المباشرة إلى مقياس يعبر عن مستويات جودة الخدمة من حيث كونها المأمولة أو المقبولة أو جودة الحد الأدنى.

٢- يعتمد مقياس (جودة المكتبة) على توقعات العملاء لمستوى جودة الخدمة، مما قد يثير التشكيك في دقة النتائج المستخلصة، ولا سيما أن العميل يميل غالباً إلى بناء توقعاته في أكثر الصور مثالية، ومن ثم فإن العمليات الحسابية المؤدية للنتائج غالباً ما تؤدي إلى وجود درجة سلبية أقل من المتوقع. ومن ناحية أخرى فعندما يُسأل العميل عن المستوى المأمول والمستوى الموجود بالفعل في أداء الخدمة - خاصة إذا كان مرتفعاً - فإنه نادراً ما يحدد العميل المستوى المأمول (المتصور) بدرجة أقل من المستوى الموجود (مستوى الأداء) والسبب في ذلك لا يخرج عن أنه مجرد نزعة تلقائية في الاستجابة بسبب عوامل نفسية، والتي يكون لها تأثير كبير في دقة النتائج، ومن ثم الحكم على جودة الخدمة.

٣- يترتب على استخدام مقياس (جودة المكتبة) بعض المشكلات المتعلقة بكثرة العمليات الحسابية، فإذا كان مقياس (جودة الخدمة SERVQUAL) يتضمن مجموعتين فقط من العمليات الحسابية، ترتبط الأولى بالأداء المدرك (الفعلي) والثانية بالمتوقع (لما كان ينبغي أن يكون عليه الأداء). فإن مقياس (جودة المكتبة) تحتاج نتائجه لإجراء ثلاث مجموعات من العمليات؛ ترتبط الأولى بجودة الحد الأدنى، والثانية بالجودة المدركة، والثالثة بالجودة المأمولة أو المتصورة. وبالتالي يكون هناك غموض في صحة النتائج ودقتها، ومن ثم توافر بعض علامات الاستفهام حول شرط صلاحية Validity المقياس.

٤- يؤخذ على المقياس ارتكازه بصورة كبيرة على توقعات العميل نحو مستوى الخدمة، والتي تتشكل لديه في ضوء أنماط الخبرة أو التجربة السابقة مع المكتبة الحالية أو المكتبات الأخرى.

٥- يؤيد الباحث التوجه الذي يدعو إلى اعتماد مستوى أداء الخدمات عموماً - ومن بينها خدمات المكتبات والمعلومات - على التقييم الشخصي للعميل (الذي ينبغي أن يكون لديه خبرة في التعامل مع الخدمات المقدمة، تؤهله لتقييمها

بصورة سليمة) نحو مستوى الأداء الفعلي للأداء، باعتبار أن الجودة المدركة للخدمة ينبغي تناولها وقياسها كاتجاه، وبالتالي تجنب أوجه الغموض في النتائج الناتجة عن توقعات العملاء، ومن ثم الاقتراب من الصحة والصلاحية، باعتبارهما معيارين معتمدين لتقييم المقاييس.

وتجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أن مقياس (جودة المكتبة)، لا يزال حديث العهد بمجال المكتبات والمعلومات، ومن ثم فإنه يحتاج إلى مزيد من الجهود البحثية التقييمية التي تتميز بالحياد والموضوعية، خاصة في ظل التوجه الدولي الجاري نحو تقييم درجة الجودة اعتماداً على مستوى الأداء الفعلي، كشكل من أشكال الاتجاه Attitude، وليس كمعيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع آمال وتصورات العملاء. كما يحتاج إلى دراسات تقييمية حول مدى صحة وموثوقية المقياس استناداً إلى المبادئ العامة لتنمية المقاييس واختبارها في البحوث الاجتماعية وبحوث التسويق.

ثانياً: مقاييس الأداء الفعلي : Performance Measures

تعتمد هذه المقاييس على قياس الخدمة المقدمة، وحدها دون قياس التوقعات أو التصورات حول هذه الخدمات، وقد مثل هذه التوجه المقياس التالي:

١- مقياس الأداء الفعلي : Service Performance (SERVPERF)

قدم الباحثان ج. كرونين. وستيفن تايلور مقياساً جديداً عام ١٩٩٢م، أطلقا عليه مقياس (الأداء الفعلي SERVPERF)، وجاء هذا رد فعل للانتقادات الكثيرة التي وجهت إلى مقياس جودة الخدمة، وهدف إلى القياس المباشر للعمليات المصاحبة للأداء الفعلي للخدمة المقدمة عند قياس جودتها، انطلاقاً من أن جودة الخدمة ينبغي قياسها كشكل من أشكال الاتجاه نحو الأداء الفعلي للخدمة [(١)].

---

(١) Nitecki , Danuta A. .SERVQUAL : Measuring service quality in academic libraries [online] . - [S.L.] :ARL, 1997 [Cited Dec.,2005] Available at : (www.libqual.org).

وفي هذه الحالة يمكن قياس جودة الخدمة، طبقاً لوجهة نظر المقياس من خلال ما يلي:

جودة الخدمة = الأداء الفعلي للخدمة. أو جودة الأداء = الأداء الفعلي[١].

وقد اعتمد مقياس (الأداء الفعلي (SERVPERF على مقياس (جودة الخدمة) في العبارات تماماً؛ فجاء بالعبارات نفسها التي اشتمل عليها مقياس (جودة الخدمة)، كما اعتمد أبعاده الخمسة الرئيسة لجودة الخدمة، وهي: "التجهيزات المادية - الاعتمادية - سرعة الاستجابة - الأمن - التعاطف/التفاني". إلا أنه اختلف معه في التوجه والهدف؛ حيث اعتمد - فقط - في قياسه لجودة الخدمة على قياس مستوى الأداء الفعلي - وذلك طبقاً للمبدأ السابق - ورفض مبدأ الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي[٢].

واعتمد المقياس في قياسه لاتجاهات العملاء لمستوى الأداء الفعلي على مقياس ليكرت المتدرج من (١-٧)؛ حيث يشير رقم (١) إلى أقصى درجات الموافقة، أما رقم (٧) فيشير إلى أقصى درجات الرفض.

تجدر الإشارة إلى أن المقياس الحالي (الأداء الفعلي) لم يدخل عالم المكتبات والمعلومات على المستوى الدولي حتى الآن، ولم يُعثر على أية دراسة متكاملة تناولت هذا المقياس بشكل تنظيري أو تطبيقي متخصص في المجال حتى الآن.

تقييم مقياس الأداء الفعلي:

يمكن طرح أهم مزايا مقياس الأداء الفعلي والملاحظات التي حسبت عليه فيما يلي:

---

(١) Cronin, J.& Joseph , Steven A. Taylor . Measuring service quality : Are examination and extension. – Journal of Marketing .– Vol.56 (July, 1992) . – P.59.

(٢) Service Performance . History [online] .– California :S. P., 2003 [Cited Dec, 2005] Available at: (www.servperf.com).

أولاً: مزايا مقياس الأداء الفعلي:

تتمثل أهم مزايا المقياس فيما يلي:

١- يتسم مقياس (الأداء الفعلي) بالبساطة والموضوعية. وهذا ما أبرزته إحدى الدراسات عند مقارنتها بين هذا المقياس و(مقياس جودة الخدمة)[١]؛ حيث أسهم مقياس (الأداء الفعلي) في خفض عدد العناصر الواجب قياسها إلى النصف (حيث تم خفض العناصر من ٤٤ عبارة إلى ٢٢ عبارة فقط) بقياس واقع الأداء الفعلي فقط، وليس الأداء الفعلي والأداء المتوقع (والأمر يزداد صعوبة فيما يتعلق بمقياس (جودة المكتبة) الذي يقيس الأداء المتوقع والفعلي وأداء الحد الأدنى، بما يعني ارتفاع عدد العبارات إلى ٦٦ عبارة)، وبالتالي أمكن للمقياس الحالي علاج مشكلة الطول عند قياس جودة الخدمة.

٢- في دراسة مقارنة بين مقياس (الأداء الفعلي) ومجموعة من المقاييس التي تعتمد على جانبي الأداء والتوقعات عند قياس جودة الخدمة[٢]. أكدت النتائج على تفوق كامل لمقياس (الأداء الفعلي)، باعتماده على قياس جودة الخدمة كاتجاه، دون قياس الفجوات بين الأداء والتوقعات.

٣ - انتهت دراسة لتحليل معيار الاعتمادية باستخدام معامل الارتباط Alfa لكل من مقياس (جودة الخدمة) و(الأداء الفعلي)[٣] إلى توافر درجة الاتساق الداخلي الإجمالية لكلا المقياسين ووقوعهما في المدى المقبول لمستويات الاعتمادية المستخدمة في العلوم الاجتماعية، إلا أن مقياس (الأداء الفعلي) يتمتع بدرجة أعلى من الاتساق الداخلي لمكوناته.

---

(١) Cronin, J. Joseph & Steven A. Taylor . Measuring service quality . Op., Cit.

(٢) ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين المرسى. **قياس جودة الخدمة**. مرجع سابق. ص ١٧٣- ١٨٢.

(٣) المرجع السابق ص ١٧٥-١٨٠.

٤- وفي الدراسة السابقة ذاتها [١]، تم قياس مدى صلاحية المقياسين الداخلية والخارجية للمواد المشتقة من الأبعاد الخمسة الرئيسة التي يشتمل عليها كل مقياس، وتبين تمتع كلا المقياسين بالصلاحية في هذا الإطار، إلا أن مقياس (الأداء الفعلي) يتمتع بدرجة أعلى من الصلاحية الداخلية لمحتوياته مقارنة بمقياس جودة الخدمة.

٥- يتفق كثير من الباحثين على ضرورة قياس جودة الخدمة كاتجاه Attitude لمستوى الأداء الفعلي، (وهو توجه مقياس الأداء الفعلي نفسه)، مع تأكيدهم على بساطته وسهولة استخدامه وارتفاع درجة مصداقيته، وواقعيته لاستخدامه عمليات حسابية أبسط بكثير من مقياس جودة الخدمة (إضافة لمقياس جودة المكتبة)، المؤسس على قياس الفجوة [٢].

٦- يرى بعض الباحثين أن مقياس (الأداء الفعلي) يعد أكثر المقاييس إعطاءً للصورة الكاملة Overall Picture والموضوعية لمستوى الخدمة الفعلي من وجهة نظر العملاء، مقارنة ببقية المقاييس.

ثانياً: ملاحظات حول مقياس الأداء الفعلي:

بالرغم من كثرة المزايا السابقة وجديتها، إلا أن هناك بعض الملاحظات على المقياس السابق، يمكن رصدها فيما يلي:

١- ذكر برشرمان أن من أهم عيوب مقياس الأداء الفعلي عدم تحديد فجوة الخدمة، لتركيزه فقط على الأداء المدرك [٣]، وليس المتوقع، أو الحد الأدنى إضافة للمدرك (كتوجهات المقياسين السابقين).

---

(١) Mc Alexander ,J. D. & Kaldenberge H. Koeing . Service quality Measuring . - Journal of Health Care Marketing . – Vol.14 , N.3 (1994) . – P.36 – 46.

(٢) Babakus , E. W. & G. Boller . An empirical assessment of SERVQUAL scale . – Journal of Business Research . – Vol. 24 (May , 1992) . – P.258 – 267 .

(٣) Prarsuraman, A&Valerie Zeithaml and Leonard Berry. Understanding customer expectations of service .Op., Cit, P. 47 – 48.

وإن كان الباحث يؤيد النظرية الاقتصادية التي تقول: "التضحية ضرورة اقتصادية"؛ فقد تجنب مقياس (الأداء الفعلي) فكرة قياس الفجوة - بالرغم من ميزتها السابقة - لأن هذه الميزة ذاتها كانت المصدر الرئيس للملاحظات المثارة حول مقياس (جودة الخدمة، وكذا مقياس جودة المكتبة).

٢- أغفل المقياس تقريباً الظروف الفيزيقية (البيئة المحيطة)، بالرغم من تأثيرها الفاعل في رضا العميل عن الخدمات المقدمة.

٣- عمد المقياس إلى الاقتصاد الشديد في أبعاده وعدد عباراته - بالرغم من أنه غير مخصص لخدمة بعينها، ولكنه موجه لكافة الخدمات - مما أدى لإغفال بعض الخصائص المهمة ذات العلاقة بمجال المكتبات والمعلومات، أو لمسها بعمومية شديدة، خاصة فيما يتعلق بخصائص مصادر المعلومات وسبل الوصول إليها.

٤- يعتبر المقياس أقرب إلى إطار عام إرشادي للباحثين وممارسي عملية قياس الجودة؛ فهو يحتاج - وقبل التطبيق الفعلي على قطاع المكتبات والمعلومات، أو أي قطاع خدمي آخر - إلى جمع معلومات غزيرة عن المجال المستهدف، بهدف إدخال بعض التعديلات على مكوناته لتحقيق درجة عالية من الثقة والاعتمادية.

ويرى الباحث أن الملاحظات السابقة لا تقلل من أهمية مقياس الأداء الفعلي في تحديد مستوى جودة الخدمات لمنظمات الخدمات عمومًا، وأن هذه الملاحظات تتضاءل كثيراً أمام الملاحظات الموجهة نحو مقياس (جودة الخدمة) أو مقياس (جودة المكتبة) ويمكن الأخذ به - بعد تطويعه - في مجال المكتبات والمعلومات وقطاع خدمات المعلومات الإلكترونية، بعد إضافة بعض العبارات إليه، والتي تخدم خصائص خدمات المكتبات بصورة مباشرة.

الخلاصة :

تناول الفصل الحالي "خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس": دراسة خدمات المعلومات الإلكترونية - خاصة مع ندرة الدراسات حولها. من خلال طرح مفهومها وخصائصها وأنواعها ومقاييس جودتها. وأسفرت الدراسات حول هذا الموضوع عن النتائج التالية:

أولاً: سمات خدمات المعلومات الإلكترونية :

طُرحت مجموعة من خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية التي تميزها عن غيرها من الخدمات مثل: عدم الملموسية وديناميكية الطلب على خدمات المعلومات الإلكترونية والتحديث المستمر والتوقيت الملائم ... إلخ".

ثانياً: أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية. تم تقسيمها إلى نوعين :

- خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة :

هي خدمات ظهرت نتيجة للتطور التقني، وتطور نظم الاتصالات. ورصد الباحث ستاً منها.

- خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة :

هي خدمات تم تطويرها عن خدمات تقليدية كانت موجودة من قبل. ورصد الباحث خمس عشرة منها.

ثالثاً: مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية :

أ. معايير جودة الخدمات:

وهي المعايير التي يتم تطبيقها على كافة القطاعات الخدمية (ومن بينها قطاع المكتبات والمعلومات). وتم في هذا السياق دراسة ثلاثة معايير، وهي :

- جائزة مالكولم بالدريدج للجودة القومية.

- سلسلة أيزو ٩٠٠٠ "المنظومة المتكاملة".

- سلسلة أيزو ١٤٠٠٠ "الجودة البيئية".

وخلص الباحث إلى الأهمية البالغة لتطبيق هذه المعايير في مجال المكتبات والمعلومات.

ب. المقاييس والمعايير المتخصصة في جودة المكتبات والمعلومات :

وهي المقاييس والمعايير التي نشأت خصيصاً لخدمة مجال المكتبات والمعلومات، أو نشأت لخدمة قطاع الخدمات عموماً ، وأمكن تطويعها لخدمة مجال المكتبات والمعلومات، وانتشر استخدامها ، حتى باتت من علامات قياس جودة المكتبات وخدمات المعلومات الإلكترونية. ويمكن تقسيمها إلى قطاعين هما :

الأول: يطرق المعايير الفردية. وهي مجموعة من الدراسات الفردية التي قدم من خلالها بعض الباحثين مجموعة من المعايير المقترحة لقياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات وكذا قياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية. وتم اختيار تسع دراسات مثلت جهوداً ذات صلة بهذا الموضوع. وإن أخذ على كثير منها أنها طرحت معاييرها نظرياً ، دون تطبيق فعلي يبرهن على دقتها وإمكانية الأخذ بها.

الثاني: مقاييس جودة أداء وخدمات المكتبات القائمة على الجهود المؤسسية. وينقسم بدوره إلى نوعين:

١. القائم على قياس الفجوة بين توقعات (تصورات أو آمال) العملاء ومستوى الأداء الفعلي. وتم في هذا الإطار طرح مقياسين هما :

أ- مقياس (جودة الخدمة). وخلص الباحث في هذا الإطار إلى ضعف الأهمية التنظيرية والتطبيقية للمقياس، إضافة لتعقد وتشعب عملياته الحسابية ،

ومن ثم فينبغي استخدام مقاييس أكثر بساطة وعملية، تعتمد على قياس جودة الخدمة كاتجاه وليس كفجوة.

ب- مقياس (جودة المكتبة). وخلص الباحث في هذا الإطار إلى أن هذا المقياس لازال حديث العهد. وهو ما زال قيد التطوير حتى الآن - ومن ثم فإنه يحتاج إلى مزيد من الجهود البحثية التقييمية التي تتميز بالحياد والموضوعية، خاصة في ظل التوجه الدولي نحو تقييم درجة الجودة اعتماداً على مستوى الأداء الفعلي كشكل من أشكال الاتجاه، كما يحتاج إلى دراسات تقييمية حول مدى صحته وموثوقيته استناداً إلى المبادئ العامة لتنمية المقاييس واختبارها في البحوث الاجتماعية وبحوث التسويق.

٢. مقاييس الأداء الفعلي، وأهمها مقياس (الأداء الفعلي). وبالرغم من أن هذا المقياس لم يدخل مجال المكتبات والمعلومات حتى الآن - وهذا ما أثبته الباحث - إلا أن هذا المقياس يمكن الأخذ به في مجال المكتبات والمعلومات، بعد تطويعه من خلال إضافة بعض العبارات التي تخدم خصائص المكتبات والمعلومات بصورة مباشرة. وتنبع أهميته من قياسه - فقط - للأداء الفعلي. دون الأداء المتوقع أو المأمول. وهو بهذا استطاع علاج الملاحظات التي وجهت إلى المقياسين السابقين.




مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

الفصل الثالث

قياس إدراك العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية

وولائهم لها بالتطبيق على المكتبات عينة الدراسة

- التمهيد.
- ١/٣ قياس إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية.
- ٢/٣ قياس ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية.
- الخلاصة.


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

قياس إدراك العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية
وولائهم لها بالتطبيق على المكتبات عينة الدراسة

التمهيد :

يتناول الفصل الحالي طرحاً لمقياس جديد ، أمكن تنقيته من الملاحظات التي أُخذت على المقاييس السابقة ، كما سيتم فيه تطبيق المقياس على المكتبات قيد الدراسة ، وعدم الاكتفاء بطرحه نظرياً ، بهدف قياس الجودة المدركة لدى عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية ، إضافة إلى طرح وتطبيق مقياس ف.أ. زيثامل لقياس ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية.

وقد تحددت أهداف الفصل الحالي فيما يلي :

أولاً : التحقق من مدى صلاحية مقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية Electronic Information Services Performance (ELIFSERVPERF) المقترح للتطبيق الفعلي.

ثانياً : قياس إدراك العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية ، باستخدام مقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية ELIFSERVPERF ، بالتطبيق على المكتبات عينة الدراسة.

ثالثاً : قياس ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية باستخدام مقياس ف. أ. زيثامل لقياس ولاء العملاء.

١/٣ قياس إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية:

١/١/٣ التعريف بمقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية:

قام الباحث بتطبيق مقياس (جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية)، ووَضَعَه في تسع عشرة عبارة، تعكس ثلاثة أبعاد هي: "انطباعات

العمـلاء - بيئة المكتبة - ضبط المعلومات". ووفقاً لهذا المقياس، سيتم قياس إدراك العميل نحو الأداء الفعلي للعبارات المطروحة، الممثّلة للأبعاد الثلاثة، باستخدام مقياس ليكرت للموافقة / عدم الموافقة (المستخدم في العلوم الاجتماعية بهدف قياس الآراء والاتجاهات نحو قيم المتغيرات (العبارات) التي يصعب قياسها كمياً)، والمتدرج من (١) إلى (٧)؛ حيث يشير الرقم (١) إلى أقصى درجات عدم الموافقة، بينما يشير الرقم (٧) إلى أقصى درجات الموافقة، مع وجود درجة محايدة في المنتصف (عدم التأكد).

٢/١/٣ الملاحظات التي أخذت على المقاييس السابقة، وتم تجنبها في المقياس الحالي :

يمكن طرح الملاحظات التي أخذت على المقاييس السابقة، وتم تجنبها في مقياس (الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية) فيما يلي :

١- قَصَد المقياس إلى إبراز الطبيعة متعددة الأوجه والارتباطات لخدمات المعلومات الإلكترونية. وفي الوقت ذاته توخى الباحث البساطة والموضوعية في عدد أبعاده المقترحة "٣ أبعاد" وكذا عدد العبارات "١٩ عبارة"، دون إخلال بالمضمون أو الهدف العام. وجمع المقياس نتيجة لذلك بين الحسنيين.

٢- ينطلق مقياس (الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية) من مبدأ: "اعتماد مستوى أداء الخدمات على التقييم الشخصي للعميل نحو مستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة". باعتبار أن الجودة المدركة للخدمة ينبغي تناولها وقياسها كاتجاه Attitude- وليس من خلال تحديد الفجوة (أو التطابق) -، وبالتالي تجنب أوجه الغموض في النتائج النهائية لتوقعات العملاء ثم مقارنتها بالأداء الفعلي، وبالتالي الاقتراب من الصحة والصلاحية باعتبارهما معيارين متميزين لتقييم المقاييس.

٣- إبراز دور الظروف الفيزيقية وتأثيرات بيئة المكتبة، لما لذلك من تأثير فعال في رضا العميل عن الخدمات المقدمة، خاصة في ظل طول فترة تواجد العملاء داخل المكتبات.

٣/١/٣ محددات الجودة المدركة لخدمات المعلومات الإلكترونية "المأخوذة في الاعتبار" :

تعتمد جودة خدمات المعلومات الإلكترونية على إدراك العميل لها، وبالتالي يؤدي الإدراك باعتباره "بناء اختياريًا لتفسير العالم"[1] دوراً أساسياً في الحكم عليها. ويحكم عملية الإدراك عدد من المحددات يمكن إبراز أهمها فيما يلي :

أ- السن :

لعمر الإنسان دور بارز في تحديد وفهم وتعليل المدركات الحسية؛ فكبار السن يمكنهم إدراك أشياء لا يتسنى للشباب إدراكها، ويرجع ذلك لزيادة خبراتهم وتراكمها، بما يؤثر على اتجاهاتهم، ودرجة إدراكهم للمثيرات، وبالتالي إدراكهم للخدمة المقدمة[2].

كما يمكن للشباب وصغار السن أيضاً إدراك مثيرات معينة بصورة أدق وأعمق من كبار السن، خاصة فيما يتعلق بوسائل الاتصال والتقنية الحديثة.

ب- النوع :

يؤدي النوع "ذكر/ أنثى" دوراً أساسياً في إدراك الأشياء؛ فقد أثبت كثير من

---

(١) Gregory, Nothecraft & Margret A. Real. Organizational behavioral: American challenge. - 2nd.ed. - New York : The Dryden Press 1994. - P.66 - 67.

(٢) Managing organizational behavioral . John , R. Schermerhon… [et al.] . _ 3rd. ed. . _ New York : John Wiley, Sons In company, 1988 . _ P. 388.

الدراسات[1] أن الرجل يميل إلى النظرة الفلسفية في إدراكه للأشياء، أو ما يعرف بالنسق الإدراكي الشامل، الذي يعتمد على النظرة الكلية "الأسباب - الماهية - الأهداف". هذا في الوقت الذي تميل فيه المرأة إلى تغليب الأنماط الشخصية والمبادرة، مع اعتماد أكبر على المثيرات المرئية، وقدرة أقل على التفسير المنهجي والتحليل المنطقي من الرجال، واتساع في دائرة العاطفة، مع حب أكبر للاستطلاع، ويرجع هذا الاختلاف بين الرجال والنساء في تفسير المدركات إلى اختلاف سلم الأولويات وبناء القيم والمعتقدات. ومن هنا كان للنوع دور مهم في إدراك جودة أداء خدمات المعلومات الإلكترونية.

ج - المستوى التعليمي :

يعتبر التعليم من أهم العوامل الديموجرافية تأثيراً في مستوى إدراكات الأفراد للخدمات المقدمة ومستوى ثقتهم فيها؛ فقد أثبتت الدراسات[2] أن الأفراد من ذوي التعليم المرتفع يتميزون بمستوى أعلى من الثقافة والتذوق الجمالي وقابلية الإبداع والمرونة في الذكاء، مقارنة بغيرهم من ذوي التعليم المنخفض. هذا في الوقت الذي تقل فيه درجة التفكير المنطقي المعتمد على معرفة المسببات والنتائج لدى أصحاب التعليم والثقافة المنخفضة، كما تقل لديهم الآراء الموضوعية والثقة في الآراء المحايدة عن أصحاب التعليم المرتفع. وبالتالي يختلف النمط الإدراكي لجودة أداء خدمات المعلومات الإلكترونية من شخص لآخر طبقاً لمستوى التعليم ارتفاعاً وانخفاضاً.

د - العمل :

يحكم وجهة نظر العملاء في إدراكاتهم لمستوى الخدمة المقدمة في هذا الإطار أمران هما: **الأول:** طبيعة تخصصاتهم (أو مهنتهم)؛ فالمتخصص في تقنية

---

(١) Loc., Cit.

(٢) حامد رمضان بدر. **السلوك التنظيمي**. - القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٩٣م. - ص ٣٤.

الاتصالات والمعلومات يختلف في إدراكه لخدمات المعلومات الإلكترونية وجودتها عن الشخص العادي.

الثاني: المستوى الإداري الذي يعمل فيه العميل؛ فأصحاب المستويات الإدارية العليا غالباً ما تختلف إدراكاتهم لخدمات المعلومات الإلكترونية عما دونهم، أو عن إدراكاتهم قبل الترقية؛ فالعاملون العاديون يغلب عليهم الطابع العاطفي في التفكير؛ فقد يريدون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتباتهم، ويتشوقون لتوفير كافة خدمات المعلومات الإلكترونية كذلك، بما يعني توفير أحدث التقنيات والتجهيزات المادية، إلا أن طبقة الإدارة العليا يحكمها العقل في التصرف والتنفيذ؛ فقد يتوقون لتنفيذ هذا أيضاً إلا أن الموارد المادية والبشرية تحكمهم لحد كبير. وبالتالي فالعمل (أو المهنة) له دور مهم في هذا الإطار.

هـ - مستوى الدخل :

يؤدي مستوى الدخل ومدى انتظامه وطريقة إنفاقه أو إدخاره دوراً بارزاً في هذا الإطار؛ فقد أثبتت الدراسات[1] أن الأشخاص من ذوي الدخل المنخفض يدركون بسهولة مدى بساطة الإجراءات والحصول على الخدمة، كما يكونون أكثر حساسية للمقابل المادي المدفوع، بينما يولي أصحاب الدخول المرتفعة عناية أكبر للأمان والاحترام والمجاملة والاهتمام المباشر من جانب العاملين، وبالتالي فإنهم يكونون أسرع إدراكاً لذلك من غيرهم. ومن هنا كان لمستوى الدخل دور حيوي في إدراك العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة.

٤/١/٣ التطبيق الميداني لمقياس (جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية) على المكتبات عينة الدراسة:

١/٤/١/٣ التوزيعات التكرارية للمكتبات عينة الدراسة:

تحدد هدف النقطة البحثية الحالية في تعرُّف عدد العملاء عينة الدراسة

---

(١) حسن خير الدين. **أصول العلوم السلوكية**. - القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٨٥م. - ص ١٤٩.

وانتماءاتهم لأي المكتبات، باستخدام التكرارات والنسب المئوية. ويمكن رصد هذا من خلال الجدول رقم (٣).

الجدول رقم (٣) التكرارات والنسب للمكتبات عينة الدراسة

م	اسم المكتبة	التكرارات	النسب
١	مكتبة المعادي العامة	٣٠ عميلاً	٢٠٪
٢	مكتبة البحر الأعظم العامة	٣٠ عميلاً	٢٠٪
٣	مكتبة خالد بن الوليد العامة	١٩ عميلاً	١٢٫٧٪
٤	مكتبة القاهرة الكبرى	٣٠ عميلاً	٢٠٪
٥	مكتبة مبارك العامة	٢٢ عميلاً	١٤٫٦٪
٦	مكتبة دار الكتب والوثائق القومية	١٩ عميلاً	١٢٫٧٪
الإجمالي	٦	١٥٠ عميلاً	١٠٠٪

من خلال الجدول رقم (٣) يتضح ما يلي :

١- وصل عدد العملاء الذين أمكن تلقي الردود منهم - وكانت إجاباتهم وافية - إلى ١٥٠ عميلاً.

٢- حققت مكتبات المعادي العامة والبحر الأعظم والقاهرة الكبرى العدد الأكبر من حيث العملاء الذين أمكن تلقي الإجابات منهم، وكانت ردودهم كاملة؛ حيث بلغ هذا العدد ٣٠ عميلاً لكل مكتبة بنسبة ٢٠٪ من إجمالي عدد العملاء، وبإجمالي ٦٠٪ للمكتبات الثلاث. وحققت مكتبة مبارك العامة المرتبة الثانية بواقع ٢٢ عميلاً بنسبة ١٤٫٦٪ من إجمالي عدد العملاء.

٣- سجلت مكتبتا دار الكتب والوثائق القومية وخالد بن الوليد العامة أقل عدد للعملاء، الذين أمكن تلقي الردود منهم، وكانت إجاباتهم وافية؛ حيث انحدرت إلى ١٩عميلاً لكل مكتبة، بما يمثل ١٢٫٧٪ من إجمالي عدد العملاء.

ويرى الباحث أن النتائج السابقة يمكن ردها إلى ما يلي :

١- قلة عدد العملاء المتعاملين مع خدمات المعلومات الإلكترونية؛ فليس كل عملاء المكتبات يتعاملون مع خدمات المعلومات الإلكترونية من خلال المكتبات، ولكن البعض يكتفي بالتعامل مع الخدمات التقليدية، بالرغم من تقديم المكتبة للأولى.

٢ - قلة عدد العملاء الناضجين - المرتادين على بعض المكتبات - الذين يمكن الثقة في إجاباتهم (١٨ عاماً فما فوق) (نلمس ذلك في مكتبتي دار الكتب والوثائق القومية وخالد بن الوليد العامة).

٣ - وجود إهمال أو عدم اكتمال في الإجابة على بعض الاستبيانات بعد تلقيها من بعض العملاء، وقد يكون ذلك في صورة عدم اكتمال في البيانات الديموجرافية، أو تكرار في أحد عناصرها، كما قد يكون عدم اكتمال في الإجابة على الأبعاد والعبارات في ذاتها. وبالتالي تم استثناء هذه الردود من العدد الإجمالي.

٤- صعوبة توزيع الاستبيانات ذاتها (في بعض المكتبات) بسبب بعض المعوقات (الإدارية العليا) التي تحول دون التوزيع (نلمس ذلك - جلياً - في مكتبة مبارك العامة).

٢/٤/١/٣ التوجه العام لإدراكات العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية:

تحدد هدف النقطة البحثية الحالية في تعرف التوجه العام لإدراكات العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات قيد الدراسة، باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. ويتضح هذا من خلال الجدول رقم (٤).

الجدول رقم (٤) التوجه العام لإدراكات العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية

نوع المعالجة / المتغيرات (العبارات)	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد الأول "انطباعات العملاء" :	١٥٠	٥٫١٣٩	١٫١٦٤
١- يمتاز العاملون بالمجاملة وحسن المعاملة .	١٥٠	٥٫٣٧	١٫٥٢
٢- يعطى العاملون اهتمامًا كبيرًا لي .	١٥٠	٥٫١١	١٫٦٦
٣- يغرس أسلوب العاملين الثقة لديَّ .	١٥٠	٥٫٠٦	١٫٧٤
٤- يتمتع العاملون بالمعرفة والخبرة التي تؤهلهم للإجابة على استفساراتي	١٥٠	٥٫٣١	١٫٤٧
٥- لدي العاملين رغبه دائمة في مساعدتي.	١٥٠	٥٫٢٩	١٫٤٨
٦- يتفهم العاملون احتياجاتي بدقة.	١٥٠	٤٫٩٨	١٫٣٩
٧- يتميز العاملون بخبرة كبيرة في حل المشكلات.	١٥٠	٤٫٨٧	١٫٦٣
البعد الثاني "بيئة المكتبة" :	١٥٠	٥٫٩٥	٩٫٢٧
٨- يسهل الوصول إلى موقع المكتبة وأقسامها الداخلية.	١٥٠	٦٫٠٧	١٫٢٧
٩- تتمتع المكتبة بالهدوء المساعد على العمل الفردي.	١٥٠	٥٫٤٧	١٫٧
١٠- تعد المكتبة مكاناً مناسباً للتعلم والبحث العلمي.	١٥٠	٥٫٨٧	١٫٤٤
١١- تتوافر بالمكتبة التجهيزات المادية المساعدة على التكيف مع البيئة المحيطة (مثل أجهزة تكييف الهواء أو المراوح، والإضاءة المناسبة، والنوافذ العازلة للضوضاء ... إلخ).	١٥٠	٦٫٢٤	١٫٣٥
١٢- تعد المكتبة مكاناً ممتعاً .	١٥٠	٦٫١١	١٫٣٣
البعد الثالث "ضبط المعلومات" :	١٥٠	٥٫١٧٢	١٫٠٠٥
١٣- تتوافر بالمكتبة الأجهزة الحديثة التي تسهل الوصول للمعلومات.	١٥٠	٥٫٦	١٫٤٢
١٤- تتوافر - من خلال خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبة - وسائل وصول سهلة الاستخدام، يمكنني التعامل معها بنفسي (مثل أجهزة الحاسب الحديثة ووصلات الإنترنت).	١٥٠	٥٫٢٩	١٫٦٢

نوع المعالجة / المتغيرات (العبارات)	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٥- يسهل الحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية التي أريدها من خلال خدمات المكتبة الإلكترونية.	١٥٠	٥٫٢٨	١٫٤٩
١٦- تتميز المكتبة بتأمينها لبياناتي الشخصية .	١٥٠	٥٫٤٧	١٫٥٧
١٧- تتيح المكتبة وصول خدمات المعلومات الإلكترونية إليّ (مثل خدمة البريد الإلكتروني).	١٥٠	٤٫٧٣	١٫٦١
١٨- يمكنني موقع المكتبة على الشبكة الدولية من الحصول على المعلومات التي أحتاجها.	١٥٠	٤٫٥٩	١٫٥٧
١٩- يسهل طبع مواد المكتبة التي أحتاجها في داخلها.	١٥٠	٥٫٢٥	١٫٥٢

وبالنظر إلى الجدول رقم (٤) يتضح ما يلي:

١- يميل التوجه العام للعملاء نحو (الموافقة إلى حد ما) على جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات عينة الدراسة، بمتوسط عام قدره ٥٫٤٢١ درجة موافقة وبانحراف معياري قدره ١٫٠٣٢.

٢- هناك تباين نوعي في تأثير أبعاد الجودة المدركة للخدمة على العملاء خاصة بين البعد الثاني وكل من الأول والثالث، أما البعدان الثاني والثالث، فإن التباين بينهما يكاد يكون منعدماً؛ فبينما احتل بعد "بيئة المكتبة" المرتبة الأولى من حيث التأثير على إدراك العملاء لجودة الخدمات المقدمة، جاء بعد "ضبط المعلومات" في المرتبة الثانية، و"انطباعات العملاء" في المرتبة الثالثة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للأبعاد الثلاثة ٥٫١٣٩ و٥٫٩٥ و٥٫١٧٢ درجة موافقة على التوالي، بانحراف معياري إجمالي قدره ١٫١٦٤ و٩٫٢٧ و١٫٠٠٥ على التوالي أيضاً.

٣- حققت المتغيرات: الحادي عشر "تتوافر بالمكتبة التجهيزات المادية المساعدة على التكيف مع بيئة المكتبة المحيطة (مثل أجهزة التكييف، الإضاءة المناسبة... إلخ). والثاني عشر "تعد المكتبة مكاناً ممتعاً" والثامن" يسهل الوصول إلى موقع المكتبة وأقسامها الداخلية" أعلى المتغيرات من حيث التوجه العام نحو الموافقة؛ حيث كانت متوسطاتها ٦٫٢٤ و٦٫١١ و٦٫٠٧ درجة موافقة على التوالي، بانحرافات معيارية ١٫٣٥ و١٫٣٣ و١٫٢٧ على التوالي أيضاً.

٤- جاء المتغير الثامن عشر: "يمكّنني موقع المكتبة على الشبكة الدولية من الحصول على المعلومات التي أحتاجها" في المرتبة الأخيرة من حيث التوجه العام للموافقة؛ حيث بلغ متوسطه العام ٤٫٥٩ درجة موافقة، وتلاه البعد السابع عشر "تتمتع المكتبة بتأمين وصول خدمات المعلومات الإلكترونية إليّ" بمتوسط عام ٤٫٧٣ درجة موافقة، وبانحراف معياري قدره ١٫٦١.

٥- بالنسبة لبعد "انطباعات العملاء"؛ حقق المتغير الأول: "يمتاز العاملون بالمجاملة وحسن المعاملة" أعلى درجات الموافقة؛ حيث بلغ متوسطه الحسابي العام ٥٫٣٧ درجة موافقة، بانحراف معياري ١٫٥٢، بينما احتل المتغير السابع: "يتميز العاملون بخبرة كبيرة في حل المشكلات" المرتبة الأخيرة بمتوسط عام ٤٫٨٧ درجة موافقة، وبانحراف معياري ١٫٦٣.

٦- بالنسبة لبعد "بيئة المكتبة"؛ حقق المتغير الحادي عشر- سبقت الإشارة إليه - المرتبة الأولى بمتوسط عام ٦٫٢٤ درجة موافقة، وبانحراف معياري ١٫٣٥، بينما احتل المتغير التاسع: "تتمتع المكتبة بالهدوء المساعد على العمل الفردي" المرتبة الأخيرة بمتوسط عام ٤٫٤٧ درجة موافقة وبانحراف معياري ١٫٧.

٧- بالنسبة لبعد "ضبط المعلومات"؛ حقق المتغير الثالث عشر: "تتوافر بالمكتبة الأجهزة الحديثة التي تسهل الوصول إلى المعلومات" المرتبة الأولى بمتوسط عام ٥٫٦ درجات موافقة، وبانحراف معياري ١٫٤٢، بينما احتل المتغير الثامن عشر -

سبقت الإشارة إليه - المرتبة الأخيرة بمتوسط عام ٤٫٥٩ درجات موافقة، وبانحراف معياري ١٫٥٧.

ومن خلال ما سبق يتضح جلياً أن التوجه العام لإدراك العملاء يميل نحو (الموافقة إلى حد ما) على جودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة؛ فدرجات الموافقة بلغت ٥٫٤٢، وذلك على مقياس Likert، والذي يبدأ بغير موافق على الإطلاق (١) حتى موافق تماماً (٧).

ويرجع الباحث التوجه العام للعملاء نحو (الموافقة إلى حد ما) على جودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات قيد الدراسة إجمالاً وتفصيلاً إلى ما يلي من أسباب:

١- أسفرت الدراسة عن اتجاه آراء العملاء نحو (الموافقة لحد ما) على بعد "انطباعات العملاء"، وحصوله على متوسط عام ٥٫١٣ درجات موافقة، وبانحراف معياري ١٫١٦. وهي وإن كانت ذات متوسط عام قليل مقارنة ببعد "بيئة المكتبة"، إلا أن هذا يعكس مدى توافر علاقات الاحترام والحب المتبادل بين العاملين والعملاء، وبما يؤكد اهتمامًا ملحوظًا من قبل العاملين تجاه العملاء من حيث حسن المعاملة، والاهتمام المباشر، والثقة المتبادلة، والرغبة في المساعدة، وتفهم احتياجات العملاء، وإن تأخرت درجة الموافقة على المتغير السابع وهو "يتميز العاملون بخبرة كبيرة في حل المشكلات". بما يبرز ضرورة زيادة الثقافة العامة والتدريب لدى متخصصي المعلومات، من خلال الآليات المساعدة.

٢- كان لبعد "بيئة المكتبة" - بوصفه أفضل الأبعاد حصولاً على درجات الموافقة - دور حيوي في هذا الإطار؛ حيث تؤدي بيئة المكتبة - في ظل إدارة الجودة الشاملة - من حيث الموقع والمبنى، إضافة للشكل الخارجي والداخلي والظروف الفيزيقية دوراً حيوياً في تحقيق وظائفها، ودوراً بارزاً في نجاحها أيًا

كان نوعها أو درجتها ، وتتوافر الخصائص السابقة في المكتبات الست قيد البحث ، ويتضح هذا فيما يلي :

أ) سهولة وصول العملاء إلى المكتبات بوقوعها في ميادين عامة (مكتبة خالد ابن الوليد) أو شوارع رئيسة أو معروفة (بقية المكتبات).

ب) القرب من التجمعات السكانية ، بما يعني القرب من وسائل المواصلات، ويساعد هذا على توافر أمن العملاء ، مع جودة التنظيم الداخلي والشكل الخارجي (المكتبات الست).

ج) جودة الظروف الفيزيقية ؛ نلمس ذلك في كفاية الإضاءة وكفاءتها وجودة التهوية ، ومناسبة درجتي الحرارة والرطوبة وتوافر الهدوء (المكتبات الست).

د) جودة التأثيث والديكور، مع انتشار الحدائق في المداخل (وإن خلت مكتبتا البحر الأعظم ودار الكتب من حدائق المدخل، ولعل وقوعهما على النيل يكون عوضاً عن ذلك).

وتجدر الإشارة إلى أنه توجد علاقة طردية بين بعدي "بيئة المكتبة وانطباعات العملاء" ، فكلما زاد الاهتمام ببيئة المكتبة الداخلية والخارجية ، أدى ذلك لتحقيق الرضا الوظيفي وكان له أثره الطيب على العلاقات الداخلية للعاملين فيما بينهم، وبالتالي علاقاتهم بالعملاء.

ويمكن القول - تأسيساً على الرأي السابق- ضرورة إبراز أهمية إشباع حاجات ورغبات العاملين (باعتبارهم العملاء الداخليين في الفكر التسويقي الحديث). وهذا ما أبرزته بعض الدراسات [1] من وجود علاقة بين الرضا

---

(١) عصمت سيد سليمان . دور التسويق الداخلي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمات الخدمية في جمهورية مصر العربية؛ إشراف عبد الفتاح مصطفى الشربيني، مصطفى محمد جودة. - **أطروحة (دكتوراة)** جامعة القاهرة - فرع بني سويف - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال. - ٢٠٠٠. - ص ١٩٥.

الوظيفي والقدرة على إشباع حاجات ورغبات العملاء. ورؤية البعض بوجوب أن تكون الإدارة العليا موجهة بالتسويق الداخلي، حيث التفاعل الشخصي بين العميل ومقدم الخدمة، باعتبار هذا يمثل أساس جودة الخدمة.

٣- أسفرت الدراسة عن اتجاه آراء العملاء نحو (الموافقة إلى حد ما) على بعد "ضبط المعلومات" وحصوله على متوسط عام ٥٫١٧ درجة موافقة، بانحراف معياري قدره ١٫٠٠٥، وهذا يعكس مدى ما تتمتع به المكتبات قيد الدراسة من توفير وسائل وتجهيزات حديثة تساعد على وصول سهل لمعلومات مُؤَمَّنة، وإن تأخرت نسبة الموافقة على المتغير الثامن عشر" يُمَكِّنُني موقع المكتبة على الشبكة الدولية من الحصول على المعلومات التي أحتاجها"، وهو أقل المتغيرات التسعة عشر حصولاً على متوسط درجات الموافقة، ويعكس ذلك ضعفاً نوعياً في المحتوى المعلوماتي المنشور - وكذا في الجودة الفنية- على مواقع بعض المكتبات قيد البحث.

وإن وجدت إحدى المكتبات الأخرى ذات محتوى معلوماتي متميز يتمتع بدرجات عالية من المسؤولية Responsibility والاعتمادية Reliability والمصداقية Credibility والفعالية Effectiveness والكفاءة Efficiency [١] والتحديث Renewality [*] باعتبارها معايير مهمة لتقييم صفحات الويب (ولعل من أهم تلك المواقع، موقع مكتبة مبارك العامة).

٤- تتمتع جميع المكتبات قيد الدراسة بتوفير عدد كبير من خدمات المعلومات

---

(١) Barker, Joe. Evaluation web pages: Techniques to apply: Questions to ask [on line]. Berkeley: University of California, 2004 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.lib.berkeley.ed/technilogy/guides.htm).

(*) تبين ذلك من خلال تقييم الباحث لمواقع المكتبات قيد الدراسة.

الإلكترونية، مثل خدمات: الفهرس الإلكتروني والإحاطة الجارية الإلكترونية والبث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات... إلخ.

٥- تتمتع إحدى المكتبات بالابتكار في بعض الخدمات؛ ويقصد بالابتكار هنا: التفرد Uniqueness والأسبقية Priority في إنتاج خدمة مميزة، يتطلبها الواقع، وتسهم في حل مشكلة فعلية، أو تيسر بلوغ هدف محدد (ومثال ذلك مكتبة مبارك العامة بابتكارها لخدمة النقاط الإلكترونية).

٣/٤/١/٣ التباين بين المكتبات عينة الدراسة في إدراك العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية.

تهدف الدراسة في هذه النقطة البحثية إلى التحقق من مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات في إدراك العملاء جودة الخدمة المقدمة، بحساب المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري، وكذا باختبار قيمة "ف" لاختبار التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA وكذلك اختبار قيمة قانون المربعات الصغرى "LSD". ويمكن أن يتضح هذا من خلال الجدول رقم (٥).

الجدول رقم (٥)(*)

التباين بين المكتبات عينة الدراسة في إدراك جودة خدمات المعلومات الإلكترونية باختبار قيمة "ف".

نوع المعالجة / الأبعاد والمكتبات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ف"	مستوى الدلالة: الدلالة	مستوى الدلالة: الدلالة
البعد الأول "انطباعات العملاء"	٥٫١٢	١٫١٦	٦٫٣١٣	٠٫٠٠٠٠(**)	دالة
المعادي العامة	٥٫٦٣	١	-	-	-
البحر الأعظم	٤٫٥	١٫٢٦	-	-	-
خالد بن الوليد	٥٫٩٤	.٦١	-	-	-
القاهرة الكبرى	٤٫٨٨	.٩٣	-	-	-

(*) معنوي عند ٠٫٠٥.

نوع المعالجة / الأبعاد والمكتبات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ف"	مستوى الدلالة	
				الدلالة	الدلالة
مبارك العامة	٤٫٩٣	١٫٣١	-	-	-
دار الكتب والوثائق القومية	٥٫٥٧	٩٣	-	-	-
البعد الثاني "بيئة المكتبة"	٥٫٩٥	٩٢	٥٫٢٩١	٠٫٠٠٠(**)	دالة
المعادي العامة	٦٫٣٤	.٨٣	-	-	-
البحر الأعظم	٥٫٦٤	.٨٨	-	-	-
خالد بن الوليد	٦٫٦٦	.٣٧	-	-	-
القاهرة الكبرى	٥٫٩٢	.٨١	-	-	-
مبارك العامة	٥٫٩٤	.٩٥	-	-	-
دار الكتب والوثائق القومية	٥٫٤٢	.٩١	-	-	-
البعد الثالث "ضبط المعلومات"	٥٫١٧	١٫٠٠٥٤	٣٫٠٠٥	٠٫٠١٣	دالة
المعادي العامة	٥٫٦٨	١٫٠٣	-	-	-
البحر الأعظم	٥٫٠٨	٠٫٩٦	-	-	-
خالد بن الوليد	٥٫٤٦	٠٫٥٩	-	-	-
القاهرة الكبرى	٤٫٨٥	٠٫٦٦	-	-	-
مبارك العامة	٥٫٠٠١	١٫٠٨	-	-	-
دار الكتب والوثائق القومية	٤٫٩٨	١٫٣١	-	-	-

ويتضح من خلال الجدول رقم (٥) ما يلي:

١- وجود درجة ملحوظة من التباين بين المكتبات عينة الدراسة؛ فبينما وصل متوسط الموافقة العام في مكتبتي خالد بن الوليد والمعادي إلى ٦ ثم ٥٫٩ درجات موافقة على التوالي، وبانحراف معياري ٠٫٣٦ و ٠٫٨ على التوالي أيضاً، انحدر متوسط الموافقة في مكتبة البحر الأعظم ليصل إلى ٥ درجات موافقة، وبانحراف معياري ٠٫٨٢، بتباين يصل إلى ١ درجة موافقة تقريباً، وهو فارق كبير !.

٢- بالنسبة لبعد "انطباعات العملاء"؛ احتلت مكتبة خالد بن الوليد أيضاً المرتبة الأولى من حيث درجات موافقة عملائها على إدراك جودة الخدمة المقدمة بها، محققة ٥٫٩٤ درجات موافقة، بانحراف معياري ٠٫٦١ بينما انحدرت مكتبة البحر الأعظم للمرتبة الأخيرة محققة ٤٫٥ درجات موافقة، بانحراف معياري ١٫٢، بفارق بلغ ١٫٤ درجة موافقة، وهو فارق كبير!.

وباختبار قيمة "ف" (المعروفة باختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA الذي يهدف لاكتشاف مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المفردات (المكتبات) عموماً (دون تحديد) في الأبعاد المطروحة) تبين أن قيمتها بلغت ٦٫١٣ بمستوى دلالة "٠٫٠٠٠". وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكتبات في هذا البعد.

٣- بالنسبة لبعد "بيئة المكتبة"؛ تبين أن مكتبة خالد بن الوليد حققت أعلى درجة إدراك لجودة خدماتها الإلكترونية، محققة ٦٫٦٦ درجات موافقة، بانحراف معياري ٠٫٣٧، بينما انحدرت مكتبة دار الكتب والوثائق القومية إلى المرتبة الأخيرة محققة ٥٫٤٢ درجات موافقة بانحراف معياري ٠٫٩١، بفارق ١٫٢ درجة موافقة بينهما، وهو فارق كبير أيضاً!.

وباختبار قيمة "ف" تبين أنها تبلغ ٥٫٢٩ بمستوى دلالة (٠٫٠٠٠) وهي بهذا دالة إحصائيًا، بما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات قيد الدراسة في هذا البعد.

٤- بالنسبة لبعد "ضبط المعلومات"؛ حققت مكتبة المعادي العامة العدد الأكبر من درجات موافقة عملائها نحو إدراك جودة الخدمة المقدمة، محققة ٥٫٦٧ درجات موافقة، بانحراف معياري ١، بينما حصلت مكتبة القاهرة الكبرى على المرتبة الأخيرة محققة ٤٫٨٥ درجات موافقة، بانحراف معياري ٠٫٦٦ بفارق ٠٫٨ تقريباً بينهما، وهو فارق كبير أيضاً!.

وبحساب قيمة "ف" تبين أنها تبلغ ٣ بمستوى دلالة ٠،٠١٣ وهي بهذا دالة إحصائياً، بما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات قيد الدراسة في هذا البعد.

ومن هنا يمكن القول بوضوح أن هناك درجة عالية من التباين ذات دلالة إحصائية بين المكتبات عينة الدراسة في إدراك العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة.

ويرى الباحث أن حصول مكتبة خالد بن الوليد على أعلى درجات الموافقة تجاه إدراك العملاء جودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلالها، يعود للأسباب العامة التي جعلت توجهات العملاء في اتجاه "الموافقة لحد ما" على الخدمات المقدمة من هذه المكتبات بصورة عامة، أما حصول مكتبة البحر الأعظم على أقل درجات موافقة العملاء تجاه جودة خدمات المعلومات الإلكترونية فيمكن أن يعود للأسباب التالية:

ملاصقة المكتبة لشارع البحر الأعظم، وهو طريق سريع للسيارات ذو اتجاهين مما قد يسبب خطورة على أرواح العملاء من مرتادي المكتبة، كما يؤدي هذا القرب إلى زيادة مصادر الضوضاء.

الضيق النوعي لمبنى المكتبة مقارنة بمباني مكتبات مبارك العامة والقاهرة الكبرى والمعادي العامة على سبيل المثال.

ضعف المحتوى المعلوماتي لموقع المكتبة على الشبكة الدولية، ويبدو هذا بوضوح عند مقارنة هذا المحتوى بالمتاح عبر مواقع بعض المكتبات الأخرى، كموقع مكتبة مبارك العامة ودار الكتب والوثائق القومية على سبيل المثال.

تراجع بعد "انطباعات العملاء" في هذه المكتبة (وبالتالي انطباعات العملاء عن الخدمات المقدمة) إلى أدنى المستويات (على مستوى الأبعاد والمكتبات). وإن كان

الاتجاه العام لآراء العملاء في اتجاه "الموافقة" بمتوسط عام قدره ٤،٥ درجات موافقة ، إلا أنه كان قريباً من الميل" لعدم الموافقة لحد ما" ، وهذا في ذاته يؤكد على ضرورة فحص العلاقة بين العاملين والعملاء في هذه المكتبة ، بهدف استكشاف مواطن الخلل، ومن ثم طرح استراتيجية تسويقية عاجلة للمكتبة ، بهدف الحفاظ على عملائها الحاليين، واستقطاب عملاء جدد.

وبهدف اكتشاف مدى وجود الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المكتبات وبعضها البعض بصورة مباشرة ، ثم اختبار قيمة LSD "قانون المربعات الصفري" وبالتطبيق على أبعاد المقياس المقترح، تبين ما يلي:

١- بالنسبة لبعد" انطباعات العملاء" :

باختبار قيمة "ف" البالغة ٦،٣١٣ عند مستوى دلالة" ٠،٠٠٠ " أي أقل من ٠،٠٥ وجدت فروق دالة إحصائياً بين المكتبات الست (بوجه عام).

وباختبار قانون المربعات الصفري LSD لإيجاد الفروق بين كل مكتبة على حدة ، وبقية المكتبات في بعد" انطباعات العملاء" ، تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، وذلك عند مستوى دلالة أقل من ٠،٠٥ بين المكتبات التالية :

- بين مكتبة المعادي العامة وكل من مكتبات : البحر الأعظم والقاهرة الكبرى ومبارك العامة.
- بين مكتبة البحر الأعظم وكل من مكتبات: خالد بن الوليد ودار الكتب والوثائق القومية ومبارك العامة.
- بين مكتبة دار الكتب والوثائق القومية ومكتبة القاهرة الكبرى.
- بين مكتبة خالد بن الوليد العامة ومكتبة دار الكتب والوثائق القومية.

٢- بالنسبة لبعد بيئة المكتبة :

باختبار قيمة "ف" البالغة ٥٫٢٩١ بمستوى دلالة " ٠٫٠٠٠ " أي أقل من ٠٫٠٠٥ وجدت فروق دالة إحصائيا - بوجه عام - بين المكتبات عينة الدراسة.

وباختبار "LSD" لإيجاد فروق بين كل مكتبة على حدة وبقية المكتبات في هذا البعد، تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وذلك عند مستوى دلالة أقل من ٠٫٠٠٥ بين المكتبات التالية.

- بين مكتبة المعادي وكل من: مكتبة البحر الأعظم ودار الكتب والوثائق القومية.
- بين مكتبة البحر الأعظم وخالد بن الوليد العامة.
- بين مكتبة خالد بن الوليد العامة وكل من: دار الكتب والوثائق القومية والقاهرة الكبرى ومبارك العامة.
- بين دار الكتب والوثائق القومية والقاهرة الكبرى.

٣- بالنسبة لبعد " ضبط المعلومات" :

باختبار قيمة "ف" البالغة ٣٫٠٠٥ بمستوى دلالة ٠٫٠١٣، أي أقل من ٠٫٠٠٥ وجدت فروق دالة إحصائياً بوجه عام بين المكتبات عينة الدراسة.

وباختبار "LSD" لإيجاد فروق بين كل مكتبة على حدة وبقية المكتبات في هذا البعد، تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائياً، وذلك عند مستوى دلالة أقل من ٠٫٠٠٥ بين المكتبات التالية:

بين مكتبة المعادي العامة وكل من مكتبات البحر الأعظم وخالد بن الوليد والقاهرة الكبرى ومبارك العامة.

٣/٤/١/٤ العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية وإدراك العملاء لمستوى خدمات المعلومات الإلكترونية :

تحدد هدف هذه النقطة البحثية في إبراز تأثير المتغيرات الديموجرافية على

إدراك العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات عينة الدراسة. بتطبيق اختبار قيمة "كا٢" ومعامل الاقتران. ويمكن توضيح هذا التأثير من خلال الجدول رقم (٦).

الجدول رقم (٦)

العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية وإدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية

نوع المعالجة / المتغيرات الديموجرافية	قيمة كا ٢	معامل الاقتران	الترتيب	مستوى الدلالة	
				الدلالة	الدلالة
النوع	٣٫٧٩٢	٠٫١٥٧	٢	٠٫١٥٠	غير دالة
السن	٢٫٩٠١	٠٫١٣٨	٤	٠٫٥٧٥	غير دالة
التعليم	٢٫٥١٥	٠٫١٢٨	٥	٠٫٦٤٢	غير دالة
الوظيفة	٣٫٦١٣	٠٫١٥٣	٣	٠٫٨٩٠	غير دالة
الدخل	٥٫٣	٠٫١٨٥	١	٠٫٢٥٨	غير دالة

ويتضح من خلال الجدول رقم (٦) ما يلي :

١- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية المطروحة وإدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات قيد البحث، لارتفاع دلالة جميع المتغيرات عن مستوى دلالة ٠٫٠٥.

٢- بالرغم من عدم وجود دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية وإدراك العملاء لجودة الخدمات المقدمة، إلا أنه بحساب قيمة "كا ٢ " ومعامل الاقتران (الذي يحدد مدى العلاقة بين متغيرات الدراسة)، تبين أن متغير الدخل حصل على أقوى درجات معامل الاقتران وكانت قيمته ٠٫١٨٥ وكانت قيمة "كا٢"٥٫٣ بمستوى دلالة ٠٫٢٥٨ وهي غير دالة إحصائياً.

٣- تلا متغير الدخل، متغير النوع بمعامل اقتران ٠٫١٥٧ ، وبلغت قيمة "كا٢" ٣٫٧٩ بمستوى دلالة ٠٫١٥٠ وهي غير دالة إحصائياً أيضاً للارتفاع عن قيمة الدلالة الإحصائية ٠٫٠٥.

٤- أما متغير التعليم فقد سجل أدنى المتغيرات حصولاً على درجات معامل الاقتران؛ حيث بلغ ٠٫١٢٨، كما بلغت قيمة "كا٢" ٢٫٥١ بمستوى دلالة ٠٫٦٤٢ وهي غير دالة إحصائياً.

وبالرغم من عدم وجود علاقة مباشرة بين المتغيرات الديموجرافية وإدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية - على خلاف المتوقع - فإنه توجد علاقة بسيطة - وليس لها دلالة إحصائية في النتائج السابقة - بين الدخل وإدراك العملاء للخدمة المقدمة.

وتشير النتيجة السابقة - ضمناً - إلى أن عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية من ذوي الدخول المنخفضة ليسوا على استعداد لدفع المزيد مقابل الخدمة المقدمة، حتى أن بعضهم يمكنه تفضيل خدمة قليلة الثمن، ذات جودة منخفضة، عن خدمة مرتفعة الثمن ذات جودة أعلى، وهو الأمر الذي يمكن إرجاعه إلى وجود بدائل أخرى يمكنها تقديم الخدمة ذاتها، بأسعار أقل.

أما أصحاب الدخول المرتفعة من عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية، فهم أكثر إدراكاً لوسائل الرفاهية والراحة (كتكييف الهواء والديكور وجودة البيئة الفيزيقية عموماً) إضافة للاحترام المتبادل والأمان أكثر من إدراكهم للسعر

وبالرغم من هذا، فإن المؤكد في هذا الإطار حتمية الاهتمام بالسعر كإحدى الركائز التنافسية بين المكتبات والمرافق الأخرى التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية.

وبالتالي فدخول العملاء ومدى انتظامها وكيفية إنفاقها لها دور مهم في هذا الإطار، وهذا ما أثبتته إحدى الدراسات[1] - أيضاً - من أن العملاء من أصحاب

---

(١) أحمد مرسي الخواص. دراسة لعوامل اجتذاب العملاء للتعامل في البنوك التجارية في مجال الاستثمار. - **مجلة الدراسات المالية والتجارية**. - ع ٩ (سبتمبر، ١٩٩٤م). - ص ٣٢١.

الدخول المنخفضة يكونون أكثر حساسية للسعر، هذا بخلاف أصحاب الدخول المرتفعة الذين يمكن أن يكونوا أكثر إدراكاً للثقة في التعامل والاهتمام الشخصي من قبل مقدمي الخدمة بصورة أكبر من إحساسهم بارتفاع أو انخفاض السعر.

٢/٣ قياس ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية :

إن التحدي الذي تواجهه المنظمات اليوم ليس مجرد الوصول إلى القمة، وإنما الحفاظ عليها. وقد أجبرت مجموعة من التحديات المعاصرة، التي من أبرزها تزايد حدة المنافسة والتطورات الديناميكية، وما نعايشه عن عولمة الاقتصاد Global Economy، إضافة للتزايد المستمر في توقعات العملاء، كثيراً من المنظمات إلى تغيير أهدافها، والتخلي عن النموذج التقليدي لرضا العميل، وتبني إستراتيجيات أكثر ديناميكية تساعدها على قيادة السوق. وبينما انصب التركيز في الماضي على اجتذاب عملاء جدد، أصبحت إستراتيجيات التسويق اليوم تركز على ضمان وتحسين ولاء العميل Customer Loyalty الحالي، الذي يمثل بدوره نتيجة لعلاقة مستمرة طويلة الأجل.

ومن التعريفات الشاملة التي تتعرض للولاء بأبعاده المختلفة تعريف ب. سباركس... وآخرين؛ حيث عرفه على أنه: "ارتباط نفسي دائم من العملاء تجاه مقدمي الخدمة، بما يؤدي إلى عدم التحول نحو المنافسين، مع التوافق الكبير مع مقدم الخدمة، ووجود تفضيل لمقدم الخدمة على المنافسين الآخرين" [١].

وبالرغم من دخول موضوع ولاء العميل على شكل دراسات متكاملة إلى قطاع إدارة الأعمال والخدمات منذ منتصف ثمانينيات القرن الماضي، ووضوحها

---

(١) Evaluative and relational influences on service loyalty. B. Sparks... [et al] .– International Journal of Service Industry Management. – Vol. 12, No. 4 (2001) .– P. 311.

بصورة أكثر تركيزاً منذ التسعينيات الميلادية للقرن نفسه، إلا أن الموضوع نفسه لم يطرق مجال المكتبات والمعلومات (بهدف القياس) حتى الآن على الإطلاق.

١/٢/٣ أهمية دخول دراسات ولاء العميل إلى مجال خدمات المعلومات الإلكترونية :

تنبع أهمية وضرورة دخول هذا الموضوع إلى مجال المكتبات والمعلومات أو بالأحرى دخول مجال المكتبات والمعلومات إليه - خصوصاً فيما يتعلق بقياسات خدمات المعلومات الإلكترونية - لأسباب كثيرة. نذكر من بينها ما يلي :

١- أن إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية لا يعني بالضرورة احتفاظ المكتبة بهم؛ فَرِضَا العملاء لا يؤدي دائماً إلى ولائهم، وحتى عندما يكون العملاء في حالة من الرضا الكامل Completely Satisfied عن الخدمة المقدمة، فإن عدداً كبيراً منهم يمكنهم الانتقال من المكتبة إلى غيرها، أو التردد بينها وبين غيرها من المكتبات.

وقد أشارت دراسة تمت في قطاع الأعمال - وفي تأكيدها على المعنى ذاته - أن ٤٠٪ من العملاء الذين شملتهم الدراسة تحولوا عن تاجر الجملة الذي كانوا يتعاملون معه، علماً بأنهم كانوا راضين تماماً عن المورد ومدركين لجودة الخدمة[١] .

كما أشارت مجلة Harvard Business Review إلى أن ٦٥٪ - ٨٥٪ من العملاء الذين اختاروا مورداً جديداً، كانوا - على حد قولهم - راضين تماماً عن المورد السابق، ومدركين لجودة خدماته[٢] .

---

(١) جريفن، جيل. **طرق كسب الزبائن: كيف تكسب ثقة الزبائن وتحافظ عليهم؟**؛ ترجمة أيمن الأرمنازي.- الرياض: مكتبة العبيكان، ١٩٨٤م.- صفحات متفرقة.

(٢) المصدر السابق، ص٢١.

٢- أشارت دراسات كثيرة إلى أن عدداً كبيراً من المؤسسات تفقد ما بين ١٥-٢٠٪ من عملائها سنوياً وأن هذه النسبة تصل في كثير من الأحيان إلى ٤٠٪. ويزيد الأمر خطورة أن هؤلاء العملاء يتحولون للتعامل مع المنظمات المنافسة، وهو الأمر الذي يؤدي إلى تحمل المؤسسات تكاليف باهظة؛ فتكاليف اجتذاب عملاء جدد تقارب ضعف التكلفة اللازمة لجذب عملاء حاليين من أجل تكرار التعامل مرة ثانية [(١)].

٣- إن الاهتمام بولاء العميل لم ينبع من فراغ، وإنما من النتائج الإيجابية الكثيرة التي أبرزت أهمية هذا التوجه في المنظمات الخدمية عموماً، مما يؤكد على ضرورة نقله إلى قطاع المكتبات والمعلومات، والتي منها ما يلي:

أ) لا تكمن المنفعة الحقيقية للولاء فقط في استمرار المناصرة والتأييد، وإنما أيضاً في التعبير عن الرضا، وإعطاء وقت من أجل تحسين أوجه القصور التي تعاني منها المؤسسة، وذلك بدلاً من التحول عنها؛ فمجرد أن يشعر العميل بولائه للخدمة، وبوجود علاقة قوية مع المؤسسة، فإنه يبدأ في النظر إلى عروض المؤسسات الأخرى على أنها أقل جاذبية [(٢)].

ب) تشير النتائج إلى أن المنظمات التي لديها معدلات أعلى من الاحتفاظ بالعملاء " الولاء " تحقق أيضاً أرباحاً أعلى وتكاليف أقل [(٣)].

٤- يدعم القول بأهمية الولاء ما أشار إليه بعض الباحثين من أن الكثير من المؤسسات تستثمر استثماراً ضخماً في برامج ولاء العميل؛ فعلى سبيل المثال نجد

---

(١) المصدر السابق نفسه والصفحة نفسها.

(٢) Kandampully, J. Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services .- Total Quality Management.- Vol. 98 ,. 6 (Aug, 1998).- P.432.

(٣) Zeithaml, .A. The behavioral consequences of service quality.- Journal of Marketing .- Vol. 60 N.2 (Apr, 1996) .- P. 31.

إحدى المؤسسات الأمريكية العاملة في مجال السياحة والفندقة والسفر تتكلف ما بين ٣٠-٥٠ مليون دولار أمريكي سنوياً في البحث بهذا الخصوص [١٣] .

من هنا كانت هناك حاجة ماسة للذهاب إلى ما هو أبعد من رضا العميل ومن أجل تطوير رابطة تجعل العملاء أكثر التصاقاً بالمنظمات، بمعنى أن المطلوب تحقيقه هو الولاء الحقيقي من جانب العميل.

لذا فهناك أهمية بالغة في نقل هذا الفكر الجديد إلى مجال المكتبات والمعلومات، وإلى قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة.

٢/٢/٣ مقياس ولاء العملاء للخدمات لـ ف .أ. زيثامل :

سعت دراسات كثيرة بهدف تحديد الأبعاد الأساسية التي تعكس ولاء العميل للخدمة. ويمكن القول في هذا السياق أن الإطار الشامل الذي قدمته ف.أ. زيثامل للولاء للخدمة أو النوايا السلوكية للعميل تجاه الخدمة، هو الأكثر قبولاً وانتشاراً بين الباحثين في هذا المجال [٢] .

ويمكن تطبيق هذا الإطار والأخذ به في مجال المكتبات والمعلومات، بعد تطويعه بما يتماشى معه، لما يلي من دعائم :

١- أنه أثبت نجاحاً كبيراً في القطاع الخدمي وبين المنظمات غير الهادفة للربح في الأساس كالمنظمات الصحية والتعليمية.

٢- أن المقياس يخاطب النواحي النفسية والنوايا السلوكية والعاطفية لدى العملاء، بغض النظر عن طبيعة المنظمات الخدمية التي يتعاملون معها.

---

(١) Sivades, J. Perewitl. An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction and store loyalty. - International Journal of Retail, Distribution Management . - Vol. 28 , N. 2 (2000) . - P 36.

(٢) Zeithaml, A. .Op., Cit., P.31.

٣- هذا إضافة إلى أنه لم توجه للمقياس السابق ملاحظات أساسية تحسب عليه. ومن هنا فيمكن طرح هذا الإطار بعد تطويعه بما يتماشى مع قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية فيما يلي :

أ- الاتصالات الشفهية أو المباشرة Word- of- Mouth Communications

ب- نوايا العودة / التواصل Return Intentions

ج- الحساسية للسعر Price Sensitivity

د- سلوك الشكوى Complaining Behavior

ويمكن الإشارة في هذا الإطار إلى أن الإطار السابق هو نفسه الذي طرحته ف.أ. زيثامل باستثناء البند الثاني، الذي تم تغييره ، من نوايا الشراء Purchase Intentions إلى نوايا التواصل/العودة Return Intentions حتى تتماشى مع طبيعة المكتبات وخدمات المعلومات الإلكترونية.

وقد اقترحت واضعة المقياس (ف.أ. زيثامل) ثلاث عشرة عبارة لقياس ولاء العميل للخدمة من خلال تعبيره عن وجهة نظره على مقياس متدرج مكون من (٧ نقاط)، تبدأ من "غير موافق على الإطلاق"، وتنتهي عند "موافق تماماً".

٣/٢/٣ التطبيق الميداني لمقياس ولاء العملاء للخدمات على عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات عينة الدراسة.

١/٣/٢/٣ التوجه العام لدرجة ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية.

تحدد هدف النقطة البحثية الحالية في تعرف التوجه العام لدرجة ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات قيد الدراسة، باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. ويتضح هذا من خلال الجدول رقم (٧).

الجدول رقم (٧) التوجه العام لدرجة ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية.

نوع المعالجة / المتغيرات (العبارات)	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد الأول " الاتصالات الشفهية":	١٥٠	٥٫٣٣	١٫١٤
١- كثيراً ما أقول أشياء إيجابية عن خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة لأشخاص آخرين.	١٥٠	٥٫١٨	١٫٣٥.
٢- دائماً ما أقوم بتزكية خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة لأي شخص يطلب نصيحتي.	١٥٠	٥٫٢٨	١٫٣٧
٣- أشجع أصدقائي ومعارفي وأقاربي عن التعامل مع خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة.	١٥٠	٥٫٥٥	١٫٢٧
البعد الثاني "نوايا التواصل":	١٥٠	٤٫٥٣	١
٤- أعتبر أن خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة هي اختياري الأول.	١٥٠	٤٫٦١	١٫٧٩
٥- أنوي أن أتعامل بشكل أفضل مع خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة خلال الفترة المقبلة.	١٥٠	٥٫٨٧	١٫٢٤
٦- من المتوقع أن أقلل من متابعتي لخدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة خلال الفترة المقبلة.	١٥٠	٣٫١٣	١٫٨٧
البعد الثالث "حساسية السعر":	١٥٠	٣٫٦٧	١٫٤٨
٧- أتعامل أحياناً مع بعض المكتبات الأخرى التي تقدم أسعار أقل مقابل التعامل مع خدماتها الإلكترونية	١٥٠	٣٫٣	٢
٨- يمكنني أن أستمر في التعامل مع مكتبة أخرى تعرض أسعاراً أقل مقابل خدماتها.	١٥٠	٣٫٣٨	٢
٩- أقبل أن أدفع سعراً مرتفعاً نسبياً مقارنة بما تعرضه المكتبات الأخرى نظير ما أحصل علية من خدمات معلومات إلكترونية في هذه المكتبة.	١٥٠	٤٫٣١	١٫٩٧
البعد الرابع "سلوك الشكوى":	١٥٠	٤٫٤٤	١٫٠٨
١٠- سأتحول إلى مكتبة أخرى إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هذه المكتبة.	١٥٠	٣٫٧٥	١٫٩١
١١- إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية بهذه المكتبة فسوف أنقل شكواي إلى العملاء المقربين مني.	١٥٠	٤٫٧٥	١٫٩٥
١٢- إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية بهذه المكتبة فيمكن أن أتقدم بشكواي إلى الهيئات المسئولة (وزارة الثقافة مثلاً).	١٥٠	٣٫٧١	١٫٩٥
١٣- إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية بهذه المكتبة فيمكن أن أتقدم بشكواي إلى الهيئات المسئولة (وزارة الثقافة مثلاً).	١٥٠	٥٫٧٥	١٫٣٨

ويتضح من خلال الجدول رقم (٧) ما يلي:

١- يميل التوجه العام لولاء عملاء خدمات المعلومات نحو"الحياد" ، بمتوسط عام ٣٫٩ درجات موافقة، وبما يعني عدم الولاء (فعلياً) لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات عينة الدراسة. ويتضح هذا مما يلي:

يطرح المقياس الحالي - خلافاً لمقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية - نوعين من العلاقات بين المتغيرات، وتوجه العملاء بالموافقة/ عدم الموافقة عليها، وهما العلاقة الطردية والعلاقة العكسية.

أ- **فبالنسبة للعلاقة الطردية؛** فكلما كان التوجه العام للعملاء نحو الموافقة على المتغيرات المطروحة، كلما دل ذلك على درجة أعلى من الولاء للخدمة المقدمة (وهذا يعني أنه كلما اقترب المتوسط العام للمتغيرات من رقم (٧) دل ذلك على درجة أعلى من الولاء). وهذه المتغيرات طبقاً لترتيب متوسطاتها العامة من الأعلى إلى الأدنى هي: "الخامس والثالث عشر والثالث والثاني والأول والحادي عشر والرابع"، ومثلت متوسطاتها العامة القيم الأعلى - بما يعني درجة أعلى من الولاء للخدمة المقدمة - ؛ فكانت ٥٫٨٧ و ٥٫٧٥ و ٥٫٥ و ٥٫٢٨ و ٥٫١٨ و ٤٫٧٥ و ٤٫٦١ درجات موافقة على التوالي، وبانحرافات معيارية ١٫٢٤ و١٫٣٨ و ١٫٢٧ و ١٫٣٥ و ١٫٣٥ و ١٫٩٩ و١٫٧٩ على التوالي أيضاً، بما يعني (ميلاً من جانب العملاء نحو الولاء) للخدمات المقدمة، بمتوسط عام ٥٫٢٥ درجات موافقة.

ب - **أما بالنسبة للعلاقة العكسية؛** فكلما كان التوجه العام للعملاء نحو عدم الموافقة على المتغيرات دل ذلك على درجة أعلى من الولاء للخدمة المقدمة (وهذا يعني أنه كلما اقترب المتوسط العام للمتغيرات من رقم (١) دل ذلك

على درجة أعلى من الولاء). وهذه المتغيرات طبقاً لترتيب متوسطاتها العامة من الأدنى إلى الأعلى هي: "السادس والسابع والثامن والثاني عشر والتاسع" وبلغت متوسطاتها العامة ٣،١٣ و٣،٢ و٣،٣٨ و٣،٧ و٣،٧٥ و٤،٣١ على التوالي، وبانحرافات معيارية ١،٨٧ و٢ و٢ و١،٩٥ و١،٩١ و١،٩٧ على التوالي أيضاً، وهذا يدل على ميل من جانب العملاء نحو (عدم الولاء إلى حد ما) تجاه خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات قبل الدراسة.

٢- أشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى ارتفاع ولاء العملاء في بعد " الاتصالات الشفهية " بحصوله على متوسط عام بلغ ٥،٣ درجات موافقة، وبانحراف معياري ١،١٤، وبما يعني دوراً ترويجيًا يقوم به العملاء لصالح خدمات المعلومات الإلكترونية.

٣- تشير نتائج الدراسة ضمنياً إلى أن العميل لم يصل بعد إلى مستوى من الولاء يجعله قادراً على التضحية المالية، نظير إدراكه ورضاه عن الخدمة المقدمة؛ فالعملاء ليسوا على استعداد لدفع المزيد مقابل الخدمة، وهو الأمر الذي يمكن إرجاعه إلى وجود بدائل أخرى يمكنها تقديم الخدمة ذاتها، وبأسعار مشابهة، كما تشير النتيجة السابقة أيضاً إلى أهمية السعر كأحد الركائز التنافسية بين المكتبات أو المرافق الأخرى التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية.

وتتعارض النتيجة الأخيرة (رقم ٣) مع نتائج إحدى الدراسات التي أظهرت أن المؤسسات التي تحتل موقعاً متقدماً في جودة الخدمة، تحقق في المتوسط زيادة في السعر قدرها ٨ ٪ مقارنة بمنافسيها [١].

---

(١) Mc Carville. Satisfaction the basis of client loyalty. – Parks and Recreation .- Vol. 35 , N. 11 (Nov, 2000) .- P.36.

ويمكن القول في هذا الإطار أن كل صناعة خدمية لها خصائصها المميزة وظروفها الخاصة التي قد تتفق أو تختلف مع غيرها من الخدمات الأخرى، بل وإن التوقيت ذاته، قد يكون له دور فاعل في درجة ولاء العملاء للخدمات.

وهناك ضرورة لطرح إستراتيجية تسويقية عاجلة، ذات مزيج تسويقي موسع لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة ليس فقط من خلال المكتبات قيد الدراسة، بل وعلى المستوى العام، بهدف الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

٢/٣/٢/٣ التباين بين المكتبات عينة الدراسة في درجة ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية :

تهدف الدراسة في النقطة البحثية الحالية إلى التحقق من مدى وجود فروق دالة إحصائياً في درجة ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات عينة الدراسة. بحساب المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري، وكذا باختبار قيمة "ف" و"LSD" ويمكن أن يتضح هذا من خلال الجدول رقم (٨).

الجدول رقم (٨)

التباين بين المكتبات عينة الدراسة في درجة ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية، باختبار قيمة "ف"

نوع المعالجة / الأبعاد والمكتبات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ف"	مستوى الدلالة	
				الدلالة	الدلالة
البعد الأول "الاتصالات الشفهية"	٥٫٣٣	١٫١٤	١٫٤٩٥	٠٫١٩٥	غير دالة
المعادي العامة	٥٫٧٣	١٫٠٥			
البحر الأعظم	٥٫٠٦	١٫٠٧			
خالد بن الوليد	٥٫٥٨	٠٫٨٥			
القاهرة الكبرى	٥٫٢٤	٠٫١٥			
مبارك العامة	٥٫١٥	١٫٠٢			
دار الكتب المصرية	٥٫٢٩	١٫٤٩			
البعد الثاني " نوايا التواصل"	٤٫٥٣	١	٢٫٨٠٩	٠٫٠١٩	
المعادي العامة	٤٫٧٨	١٫٠٦		(*)	دالة

نوع المعالجة / الأبعاد والمكتبات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ف"	مستوى الدلالة	
				الدلالة	الدلالة
البحر الأعظم	٤٫٥	١٫٠٣			
خالد بن الوليد	٥٫٢٧	٠٫٩٩			
القاهرة الكبرى	١٫١٣	٠٫٨٤			
مبارك العامة	٤٫٤٢	٠٫٧٩			
دار الكتب المصرية	٤٫٤٥	١٫٢٢			
البعد الثالث "حساسية السعر"	**٣٫٦٧**	**١٫٤٨**			
المعادي العامة	٣٫٦٩	١٫٥٩	٢٫٠٥	٠٫٠٧٤	
البحر الأعظم	٣٫٣٩	١٫١٨			غير دالة
خالد بن الوليد	٣٫٩٧	١٫٢٧			
القاهرة الكبرى	٤٫٢٦	١٫٦١			
مبارك العامة	٣٫٠٩	١٫٢٨			
دار الكتب المصرية	٣٫٦٨	١٫٦٥			
البعد الرابع "سلوك الشكوى"	**٤٫٤٤**	**١٫٠٨**			
المعادي العامة	٤٫٤٦	١٫٠٥	٠٫٤٩٤	٠٫٧٨٠	
البحر الأعظم	٤٫٤	٠٫٩٩			
خالد بن الوليد	٤٫٥	١٫٠٩			غير دالة
القاهرة الكبرى	٤٫٥٨	١			
مبارك العامة	٤٫١٤	١			
دار الكتب المصرية	٤٫٥٧	١٫٤٢			

(*) معنوي عند مستوى دلالة أقل من ٠٫٠٥.

من خلال الجدول رقم (٨) يتضح ما يلي :

١- بالنسبة لبعد "نوايا التواصل" ؛ باختبار قيمة "ف" تبين أنها تبلغ ٢٫٨٠٩ بمستوى دلالة ٠٫٠١٩ وهي بهذا دالة إحصائياً، بما يعني أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية (بوجه عام) بين المكتبات الست قيد الدراسة في هذا البعد.

٢- بالنسبة لأبعاد : "الاتصالات الشفهية وحساسية السعر وسلوك الشكوى" ؛ باختبار قيمة "ف" تبين أنها تبلغ ١٫٤٩٥ و ٢٫٨٠٩ و٠٫٤٩٤ ، على التوالي بمستويات دلالة ٠٫١٩٥ و ٠٫٧٤ و ٠٫٧٨ على التوالي أيضاً ، وهي جميعاً أعلى من مستوى

الدلالة ٠٫٠٥ وبما يعني أن جميع القيم المستخرجة غير دالة إحصائياً، بما يعني بالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات الست قيد الدراسة في هذه الأبعاد.

وباختبار قيمة LSD لإيجاد الفروق بين كل مكتبة على حدة وبقية المكتبات، في بعد "نوايا التواصل" (باعتباره البعد الوحيد الذي رصدت فيه فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات)، تبين وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠٫٠٥ بين المكتبات التالية:

- بين مكتبة المعادي العامة ومكتبة القاهرة الكبرى.
- بين مكتبة البحر الأعظم ومكتبة خالد بن الوليد.
- بين مكتبة خالد بن الوليد ومكتبات: دار الكتب والوثائق القومية والقاهرة الكبرى ومبارك العامة.

وتتوافق نتيجة الدراسة السابقة- التي أظهرت وجود دلالة إحصائية بين المكتبات قيد الدراسة في بعد "نوايا التواصل" - مع نتائج بعض الدراسات السابقة؛ ففي إحدى الدراسات التي أجرتها ف.أ. زيثامل وعنوانها: "الآثار السلوكية لجودة الخدمة" قامت الباحثة بتقديم نموذج نظري واختباره ميدانياً حول أثر جودة الخدمة على بعض السلوكات المحددة، (وكان من بينها نوايا الشراء، التي تغيرت في المقياس المطبق على خدمات المعلومات الإلكترونية لتصبح نوايا التواصل) والتي توضح ما إذا كان العملاء مستمرين في التعامل مع الشركة أو أنهم متحولون للتعامل مع شركة أخرى. وأظهرت نتائج الدراسة الميدانية التي تمت على عدة شركات وجود علاقة قوية بين جودة الخدمة ونوايا الشراء، بما يؤدي في النهاية إلى ولاء العملاء للخدمة [١].

---

(١) Ibid. P. 31.

٣/٣/٢/٣ العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية وولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية :

تحدد الهدف من هذه النقطة البحثية في إبراز علاقة المتغيرات الديموجرافية بولاء العملاء للخدمات المقدمة. وذلك من خلال اختبار قيمة كا٢ ومعامل الاقتران. ويمكن توضيح هذه العلاقة من خلال الجدول رقم (٩).

الجدول رقم (٩)

العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية وولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية

نوع المعالجة / المتغيرات الديموجرافية	قيمة كا٢	معامل الاقتران	الترتيب	مستوى الدلالة	
				الدلالة	الدلالة
النوع	٥٫٥٤	٠٫١٨٩	٣	٠٫٦٣	غير دالة
السن	١٤٫٧٧	٠٫٢٩٩	١	٠٫٠٥(*)	دالة
المستوى التعليمي	٩٫٨٧	٠٫٢٤٨	٢	٠٫٠٤٣(*)	دالة
الوظيفة	٥٫٣	٠٫١٨٥	٤	٠٫٢٥٨	غير دالة
الدخل	٢٫٠٥	٠٫١١٦	٥	٠٫٢٢٦	غير دالة

(*) معنوي عند درجة دلالة أقل من ٠٫٠٥

ويتضح من خلال الجدول رقم (٩) ما يلي :

١- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري التعليم والسن، وولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة، وذلك عند مستوى دلالة ٠٫٠٤٣ و٠٫٠٥ وعلى التوالي.

وهذا يدل على وجود علاقة مباشرة بين متغيري التعليم والسن ومتغير ولاء العملاء.

وقد تبين ذلك من خلال اختبار قيمة "كا٢" التي كانت ٩٫٨٧ و١٤٫٧٧ للمتغيرين على التوالي، كما سجل معامل الاقتران ٠٫٢٤٨ و٠٫٢٩٩ للمتغيرين على التوالي أيضاً.

٢- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات النوع والدخل والوظيفة، ومتغير ولاء العملاء، لارتفاع مستوى الدلالة لجميع المتغيرات عن مستوى ٠،٠٥ وكانت ٠،٦٣ و٠،٢٥٨ و ٠،٢٢٦ للمتغيرات الثلاثة على التوالي.

وقد تبين هذا من خلال اختبار قيمة "كا٢" التي تبين أنها ٥،٥٤ و٣،٥ و٢،٥ للمتغيرات الثلاثة على التوالي، كما بلغ معامل الاقتران ٠،١٨٩ و٠،١٨٥ و٠،١١٦ للمتغيرات الثلاثة أيضاً، بما يعني ضعف العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية الثلاثة ومتغير الولاء.

ويمكن رد النتيجة السابقة إلى أن عامل السن بما يتيحه من خبرات وعادات سابقة إضافة إلى المستوى التعليمي، بما يتيحه من قدرة على استخدام الأدوات والمهارات التي تمكن من حل المشكلات النظرية والعملية لهما تأثيران فاعلان على إدراك العملاء بصفة عامة لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية بمختلف أبعادها، بما يتيح إمكانية التواصل مع هذه الخدمات، ومن ثم ولائهم للمكتبة وخدماتها المقدمة.

ويوجد اتفاق عام في بعض نتائج هذه الدراسة، ونتائج بعض الدراسات السابقة؛ ففي دراسة قاست العلاقة بين مستوى التعليم ودرجة إدراك العميل للخدمة المقدمة- وفي مرحلة تالية ولاءهم لها[1] - أظهرت أن لمستوى التعليم تأثيرًا مباشرًا في هذا الإطار، وأبرزت أن قدرات العملاء من ذوي التعليم المنخفض تقل في الربط بين المعلومات وتفسيرها واستخدامها في تكوين آرائهم، وبين جودة مستوى الخدمة، بما يؤدي إلى رضاهم عنها، وما قد يؤدي للولاء للخدمة المقدمة، مقارنة بالعملاء من ذوي التعليم المرتفع.

---

(١) ناصر العديلي. **السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة**.- الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٩٨٢م.- ص ١١٧.

وفي دراسة قاست العلاقة بين المستوى العمري والتجارب السابقة لمجموعة من العملاء، ودرجة إدراكهم لأبعاد جودة - وفي مرحلة تالية ولائهم - الخدمات المتاحة من أحد البنوك[1]؛ أظهرت أنه حينما يتعرض العميل لموقف معين بالبنك، فهو يستعين بتجاربه وخبراته السابقة في إدراك هذا الموقف وخاصة إذا تعرض في الماضي لموقف مشابه بالبنك الحالي، أو بنوك أخرى. كما يميل العميل إلى إدراك ما يتوافق مع خبراته السابقة عندما يقارن بينها وبين خبراته الجديدة ببنك التعامل، وبالتالي فالمستوى العمري وكذا الخبرات السابقة لدى العملاء تؤدي إلى اختلاف إدراكهم، وما قد يؤثر على درجة ولائهم للمثير المدرك.

٣/٢/٣/٤ العلاقة بين الجودة المدركة لخدمات المعلومات الإلكترونية وولاء العملاء لها:

تركز الهدف من النقطة البحثية الحالية في التحقق من مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية وولائهم لها (وذلك من منظور عام).

ثبت من خلال اختبار قيمة "كا^{2}" التي بلغت ٩٫٦٥ وبمعامل اقتران ٠٫٢٤٦ وجود دلالة إحصائية وذلك عند مستوى دلالة ٠٫٠٤٧ أي أقل من ٠٫٠٥ بين الجودة المدركة للعملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية وولائهم لها.

ويمكن رد النتيجة السابقة إلى أن جودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات تمثل مدخلاً أساسياً لتكوين العميل لحالة الشعور بالرضا، وأن كليهما يؤدي إلى ولاء العميل، وبالتالي فإن رضا العميل يعد

---

(١) نفيسة محمد باشري. **السلوك الإنساني في المنظمات**.- القاهرة: مكتبة نهضة الشرق، ١٩٨٥م.- ص ١٥٩.

عاملاً وسيطاً بين الجودة المدركة لخدمات المعلومات الإلكترونية وولاء العميل، وعلى إدارة المكتبة والعاملين تحقيق مستوى مرتفع من الجودة، لتأثير هذا إيجابياً على تحقيق رضا العميل، ومن ثم ولائه للمكتبة، وميله للتواصل مع خدماتها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج كثير من الباحثين في هذا الإطار؛ ففي دراسة أجراها ج. كاندمبلي بعنوان: "جودة الخدمة من أجل الولاء للخدمة: علاقة تتجاوز العميل"(١) قام الباحث بالتركيز على جودة الخدمة كأداة تنافسية من أجل تحقيق وتجاوز رضا العملاء. وإن كانت أغلب الدراسات في هذا المجال قد ركزت على دراسة الولاء للخدمة من جانب العميل، فإن الباحث قد ركز على الولاء للخدمة من جانب المنظمة، وذلك على اعتباره- أي الولاء للخدمة - دليلاً على التزام المنظمة بتقديم خدمة مرتفعة. وقد قامت الدراسة على أن ولاء الخدمة يسبق ولاء العميل. و قام الباحث بوضع الخطوط العريضة حول كيفية قيام موظفي المنظمة الخدمية بتطوير اتصال وجداني Emotional Connection مع العملاء، وهو الأمر الذي يؤدي إلى تقديم خدمة ممتازة، ويزيد من قدرة المنظمة على تجاوز توقعات العملاء، وبالتالي تحقيق ولائهم.

وفي دراستهم التي عنوانها "نموذج إدراكات العملاء ونوايا الولاء تجاه محلات السوبر ماركت" والتي شملت ١٦ ألف عميل في الولايات المتحدة الأمريكية"(٢) وجد سيروهي ن... وآخرون أن ولاء العميل، مقاساً بالنسبة في استمرار الشراء، وزيادة الشراء، وتزكية المتجر، يعتمد على جودة الخدمة

(١) Kandampully, J. Op., Cit. P. 432.

(٢) A model of customer perceptions and store loyalty intentions for a supermarket retailer. Sirohi J....[et al] . - Journal of Retailing . - Vol. 24 (1998) . - P.223-245.

وإدراكات العملاء لجودة السلعة المباعة. أما السعر النسبي وترويج المبيعات فيؤثران على القيمة بالنسبة للأموال Value for Money والممثلة عنصراً مهماً لدور العميل، خاصة في ظل وجود مستوى مرتفع من المنافسة، وبالتالي فهناك علاقة مباشرة بين الجودة المدركة للخدمة وولاء العميل لها.

وإن اختلفت نتائج الدراسة الحالية، مع نتيجة دراسة سابقة[1] تناولت العلاقة بين جودة الخدمة، وأحد الأبعاد الفردية للولاء وهو بعد "نوايا إعادة الشراء"؛ حيث أظهرت النتائج عدم وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ونوايا إعادة الشراء.

الخلاصة

تم التوصل إلى عدد من النتائج من خلال الفصل الحالي: "قياس إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية"، وولائهم لها، بالتطبيق على المكتبات عينة الدراسة تمثلت فيما يلي :

تبين من خلال الدراسة الميدانية، وبتطبيق مقياس (جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية) المقترح ما يلي :

١- وجود توجه عام بصورة إجمالية للعملاء نحو "الموافقة إلى حد ما" على جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، وبلغ المتوسط العام للموافقة ٥٫٤٢، بانحراف معياري ١٫٠٣ وهي درجة كبيرة، تقترب من الموافقة الفعلية على الخدمات المقدمة.

---

(1) Cronin, J& S. Taylor. Measuring service quality : A reexamination and extension . – Journal of Marketing . – Vol . 56, No. 3 (July, 1992) . – p.55.

٢- وجود تباين كبير في تأثير أبعاد المقياس على العملاء وبين البعد الثاني "بيئة المكتبة" الذي بلغ متوسطه العام ٥٫٩٥ درجات موافقة، بانحراف معياري ٩٫٢٧ وكل من البعدين الأول والثالث "انطباعات العملاء وضبط المعلومات" بمتوسط عام ٥٫١٣ و ٥٫١٧ درجات موافقة، وبانحراف معياري ١٫١٦ و ١ على التوالي، مع انعدام التباين - تقريباً - بين البعدين الأول والثالث.

٣- ثبت عملياً إمكانية تطبيق مقياس(جودة خدمات المعلومات الإلكترونية) الذي اقترحه الباحث وحظيت متغيراته جميعاً - بصورة تفصيلية- بدرجة بين "الموافقة إلى حد ما إلى الموافقة" على المتغيرات المطروحة.

٤- وجود درجة عالية من التباين بين المكتبات جميعاً في درجة إدراك العملاء لجودة الخدمات على المستوى الإجمالي، وكذلك على المستوى التفصيلي في الأبعاد الثلاثة، بمستويات دلالة أقل من ٠٫٠٥ بما يعني وجود فروق دالة إحصائياً بين المكتبات في هذا الإطار - على غير المتوقع - وإدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات قيد الدراسة.

٥-عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمجرافية المطروحة وإدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات قيد البحث، لارتفاع دلالة جميع المتغيرات عن مستوى دلالة ٠٫٠٥. ، لارتفاع مستوى دلالة جميع المتغيرات عن مستوى دلالة ٠٫٠٥.

وقد توصل الباحث، وباستخدام مقياس ف.أ. زيثامل لقياس ولاء العملاء، وبعد تطويعه ليتماشى مع خدمات المعلومات الإلكترونية، وبالتطبيق على المكتبات عينة الدراسة إلى النتائج التالية:

١- يميل التوجه العام لولاء عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية نحو "الحياد"، بمتوسط عام ٣٫٩ درجات موافقة (وبصورة تقترب من عدم الموافقة إلى حد

ما). بما يعني عدم الولاء (فعلياً) لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات عينة الدراسة.

٢- تتوافر فروق دالة إحصائياً بين المكتبات قيد الدراسة في بعد "نوايا التواصل" فقط لانخفاض مستوى الدلالة عن ٠٫٠٥ ، أما بقية الأبعاد وهي: " الاتصالات الشفهية وحساسية السعر وسلوك الشكوى" فلا توجد بين المكتبات فروق دالة إحصائياً بخصوصها ، لارتفاع مستوى الدلالة عن ٠٫٠٥.

٣- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري التعليم والسن - كمتغيرات ديموجرافية - وولاء العملاء للخدمات المقدمة ، لانخفاض مستوى الدلالة عن ٠٫٠٥ ، أما بقية المتغيرات وهي " النوع والوظيفة والدخل" فلا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين ولاء العملاء للخدمات المقدمة ، لارتفاع مستوى الدلالة عن ٠٫٠٥.

٤- أبرزت نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة دالة إحصائياً بين إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية وولائهم لها ، بمستوى دلالة ٠٫٠٤٧.


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

الفصل الرابع

إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الإلكترونية

مشكلات التطبيق

- التمهيد.
- ١/٤ توجهات العاملين في قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال.
- الخلاصة.



إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الإلكترونية
مشكلات التطبيق

التمهيد :

انتهى الباحث في الفصل السابق من طرح وتطبيق مقياسين لإدارة الجودة الشاملة؛ هدف الأول - وهو مقياس ELIFSERVPERF- إلى قياس إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات عينة الدراسة، أما الثاني فقاس درجة ولائهم لها.

ونظراً لعدم وجود تطبيقات فعلية - على أسس علمية - لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات المصرية بصفة عامة - وهذا ما ثبت في أثناء الدراسة - فسيسعى الباحث في الفصل الحالي: " إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الإلكترونية: مشكلات التطبيق" إلى طرح مجموعة من المخاطر والمحاذير التي يمكن للمكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية أن تقع فيها عند التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة. وسيعتمد الباحث على سبيلين للوصول إلى هذا الهدف. وهما :

الأول: الوقوف على اتجاهات العاملين في مجال المكتبات والمعلومات المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتباتهم، بهدف استكشاف ما قد يعن من مشكلات في هذا الإطار.

الثاني: تسليط الأضواء على الأخطاء الشائعة، التي أمكن رصدها من خلال الدراسات والبحوث والمؤلفات العلمية، التي مثلت مشكلات ومعوقات اعترضت طريق التطبيق في الواقع العملي لكثير من المكتبات والمؤسسات الخدمية الأخرى،

ولاتـزال فخـاً جاهـزاً لاسـتقبال مكتـبات أخـرى في مـسار تطبـيقها لإدارة الجـودة الشاملة.

ويمكن استعراض هذا فيما يلي :

٤/١ توجهات العاملين في قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال :

تحـدد الهـدف مـن الـنقطة البحثـية الحالـية في قـياس الـتوجهات العامـة والإجمالـية لعيـنة الـبحث نحـو تطبـيق إدارة الجـودة الـشاملة بقطـاع المكتـبات والمعلـومات المـصري (خاصـة في داخـل المكتـبات الـتي تتـيح خـدمات المعلـومات الإلكترونية)، باستخدام المتوسط الحسابي والنسبة المئوية. ويمكن أن يتضح هذا من خلال الجدول رقم (١٠).

الجدول رقم (١٠)

توجهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع المكتبات والمعلومات المصري

المتغيرات	موافق			محايد			غير موافق		
	العدد	النسبة	التوجه	العدد	النسبة	التوجه	العدد	النسبة	التوجه
١- تحديد أهداف المكتبة وفلسفتها مع التأكيد على هدف تحسين الخدمة باستمرار.	١١٧	٩٧٫٥٪	٢٫٩٢	٢	١٫٦٦٪	٠٫٥٢	١	٠٫٨٤٪	٠٫٢٨
٢- تبني فلسفة الجودة وتفهمها.	١٠٠	٨٣٪	٢٫٥	١٧	١٤٫٢٪	٠٫٤٤	٣	٢٫٥٪	٠٫٠٦
٣- التطوير المستمر لتحسين الجودة بدلاً من الرقابة المباشرة.	١٠٢	٨٥٪	٢٫٥٥	١٥	١٢٫٥٪	٠٫٣٧	٣	٢٫٥٪	٠٫٠٨
٤- التحول من التركيز على أسعار المدخلات فقط (مثل التجهيزات المادية وأوعية المعلومات) إلى التركيز على فائدة العميل + السعر أيضًا.	٩٤	٧٨٫٣٪	٢٫٣٥	١٨	١٥٪	٠٫٤٥	٨	٦٫٧٪	٠٫٢

المتغيرات	موافق			محايد			غير موافق		
	العدد	النسبة	التوجه	العدد	النسبة	التوجه	العدد	النسبة	التوجه
٥- التحسين المستمر في كافة عمليات المكتبات بدءاً بالتخطيط للخدمة حتى الأداء والمتابعة.	١١٩	٩٩٫١٪	٢٫٩٧	-	-	-	١	٠٫٩٪	٠٫٠٣
٦- تأصيل التدريب وتطويره بصورة مستمرة.	١١٥	٩٥٫٨٪	٢٫٨٧	٤	٣٫٣٪	٠٫١	١	٠٫٩٪	٠٫٠٣
٧- تفعيل دور الإدارة في التطوير المستمر.	١١٢	٩٣٫٣٣٪	٢٫٨	٨	٦٫٦٧٪	٠٫٢	-	-	-
٨- إزالة الشعور بالخوف من التغيير بين العاملين وإشعارهم بالأمان.	١٠٨	٩٠٪	٢٫٧	١١	٩٫١٪	٠٫٢٧	١	٠٫٩٪	٠٫٠٣
٩- القضاء على التنافس غير الشريف بين موظفي الأقسام المختلفة بالمكتبة، وجعل الوصول إلى الجودة هو الهدف الأساس.	١١١	٩٢٫٥٪	٢٫٧٥	٨	٦٫٦٪	٠٫٢٧	١	٠٫٩٪	٠٫٠٣
١٠- الاعتماد على سياسات أكثر واقعية في تحقيق أهداف العاملين بالمكتبة.	١٠٢	٨٥٪	٢٫٥٥	١٦	١٣٫٢٪	٠٫٤	٢	١٫٨٪	٠٫٠٥
١١- التركيز على جودة الأداء (مثل التحسين المستمر في الخدمة المقدمة) بصورة أكثر من الكم.	١٠٨	٩٠٪	٢٫٧	٧	٥٫٨٪	٠٫١٧	٥	٤٫٢٪	٠٫١٣
١٢- القضاء على العوائق التي تحكم العاملين من الفخر بالعمل والبراعة في الأداء.	١٠٨	٩٠٪	٢٫٧	٩	٧٫٥٪	٠٫٢٢	٣	٢٫٥٪	٠٫٠٨
١٣- تطوير برنامج قوي للتعليم، وإعادة التدريب والتنمية الذاتية لكل عامل.	١١٤	٩٥٪	٢٫٨٥	٦	٥٪	٠٫١٥	-	-	-
١٤- التزام الجميع بالعمل بروح الفريق لتحقيق التحول لنظام الجودة.	١١٩	٩٩٫١٪	٢٫٩٧	-	-	-	١	٠٫٩٪	٠٫٠٣
الإجمالي	١٠٩٫٢	٩١٪	٢٫٧٣	٨٫٧٨	٧٫٣٨٪	٠٫٢٢	٢٫٠٢	١٫٦٩٪	٠٫٠٥
	المتوسط الحسابي	النسبة الإجمالية	التوجه العام	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التوجه العام	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التوجه العام

يتضح من خلال الجدول رقم (١٠) ما يلي :

١- سجل التوجه العام لعينة الدراسة (التي بلغت ١٢٠ فردًا) ميلاً كبيراً نحو (الموافقة) ؛ حيث سجل المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة ١٠٩،٢ وذلك على العناصر الأربعة عشر مجتمعة، بنسبة مئوية إجمالية ٩١٪، وبتوجه عام إجمالي نحو الموافقة بلغ ٢،٧٣ درجة. تلا ذلك درجة الحياد، وبلغت درجة المحايدة ٨،٧٨، محققة نسبة مئوية إجمالية ٧،٣٣٪، وبتوجه عام ٠،٢٤، وجاءت درجة عدم الموافقة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي عام ٢٠٠٢م وبنسبة مئوية ١،٢٨٪ وتوجه إجمالي عام اقتصر على ٠،٠٣.

ومما سبق يتضح أن ٩١٪ من إجمالي عينة الدراسة أبدت موافقتها على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع المكتبات والمعلومات المصري، وأن ٧،٣١٪ من العينة أبدت حيادها، أما من أبدى رغبته في عدم التطبيق، فقد اقتصرت نسبته على ١،٦٩٪ من إجمالي عينة الدراسة.

٢- حقق المتغيران الخامس "التحسين المستمر في كافة عمليات المكتبة بدءً بالتخطيط للخدمة حتى الأداء والمتابعة" والرابع عشر: "التزام الجميع بالعمل بروح الفريق لتحقيق التحول إلى نظام الجودة". النسبة الأعلى للموافقة؛ حيث وافق على هذين العنصرين ١١٩ فردًا (من بين ١٢٠) بنسبة ٩٩،١٪، وبتوجه عام نحو الموافقة حقق ٢،٩٧ درجة، تلا ذلك المتغيرات السادس "تأصيل التدريب وتطويره بصورة مستمرة" ثم المتغير الثالث عشر "تطوير برنامج قوي للتعليم، وإعادة التدريب والتنمية الذاتية لكل عامل" في المرتبة الثانية ثم الثالثة على التوالي؛ وبلغ عدد الموافقين عليهما ١١٥ ثم ١١٤ فردًا بنسبة مئوية ٩٥،٨٪ ثم ٩٥٪ على التوالي، وبتوجه عام نحو الموافقة ٢،٨٥ ثم ٢،٨١ على التوالي أيضاً.

٣- انحدر المتغير الرابع "التحول من التركيز على أسعار المدخلات فقط (مثل التجهيزات المادية، وأوعية المعلومات) إلى التركيز على فائدة العميل + السعر أيضاً) إلى المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة، والتي اقتصرت على موافقة ٩٤ فرداً محققة نسبة ٧٨٫٣٪، وبتوجه عام ٢٫٣٥ درجة تلاه المتغير الثاني "تبني فلسفة الجودة وتفهمها" بموافقة ١٠٠ فرد، مثلوا ٨٣٪، وبتوجه عام ٥ ،٢ تلاهما المتغيران الثالث "التطوير المستمر لتحسين الجودة، بدلاً من الرقابة المباشرة" والمتغير العاشر "الاعتماد على سياسات أكثر واقعية في تحقيق أهداف العاملين بالمكتبة" معاً، واللذان حققا نسبة موافقة بلغت ٨٥٪ وبتوجه عام ٢٫٥٥ درجة.

والواضح أن المتغيرات السابقة، وبالرغم من حصولها على المراتب الأخيرة إلا أنها سجلت ميلاً عاماً نحو الموافقة عليها.

ويرى الباحث أن التوجه العام (الكبير) نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمختلف متغيراتها لقي تفهماً من جانب العاملين لمبادئ إدارة الجودة الشاملة ورغبة كبيرة من جانبهم نحو ضرورة تكريس تلك المبادئ، كما يعكس رغبة كبيرة أيضاً في التغيير والإصلاح والتجديد ونقاء الفطرة الراغبة في التطوير.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية، مع نتائج دراسة سابقة طبقت على مكتبات جامعة الملك سعود، [1] وأظهرت أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تمت الموافقة عليها بدرجة كبيرة إلى متوسطة، مما يعني تفهم العاملين لمبادئ الجودة وضرورة تطبيقها.

كما تتقارب في نتيجتها مع دراسة أخرى طبقت على عدد من العاملين بالمكتبات

---

(١) فيصل عبد الله حسن الحداد. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة؛ إشراف أسامة السيد محمود علي؛ إشراف مشارك فتحي عثمان أبو النجا -. **صفحات متفرقة** .- أطروحة (دكتوراة) جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات .- ٢٠٠١م.

الجامعية السعودية [1] ، وأظهرت نتائجها ميلاً لهم نحو الموافقة إلى حد ما على أنشطة تحسين الجودة ونتائجها بمتوسط مرجح ٣,٢٣.

وبالنظر إلى انخفاض نسبة الموافقة بين أفراد العينة على المتغير الرابع، فيمكن إرجاع ذلك إلى عدم الفهم الصحيح من جانب العاملين لمضمون المتغير، بالرغم من تواجد الباحث (فيزيقياً) مع عدد كبير من المفردات في أثناء ملء الاستبيانات.

كما تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أخرى [2] ، أظهرت وجود درجة متوسطة من الموافقة لدى عينة الدراسة نحو هذا المتغير، وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بالقطاع الحكومي المصري.

ويرى الباحث - بصورة عامة - أن هناك درجة عالية من الوعي لدى العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات المصري نحو ضرورة وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمختلف مبادئها وآلياتها بقطاع المكتبات والمعلومات المصري (ليس فقط من خلال المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية، بل بالتطبيق على كافة المكتبات ومراكز المعلومات أياً كانت درجتها أو نوعها). وبالتالي فالتربة خصبة وصالحة للتطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة، وقد يُمّكن التطبيق الفعلي في المرحلة الراهنة من اختصار مرحلة الإعلام والتسويق للموضوع؛ لأن هناك درجة عالية من الوعي لدى العاملين (من خلال عينة الدراسة).

---

(١) راشد بن محمد الحمالي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود. - **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**. - س٢٣، ع١ (يناير، ٢٠٠٣م).. ص ٣٧.

(٢) صابر محمد إسماعيل. اتجاهات المسئولين في القطاع الحكومي، نحو إمكانية تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي.- **المجلة العلمية لكلية التجارة**، فرع جامعة الأزهر للبنات. - ع١٦ (يونيو، ١٩٩٩م).- ص ٤٠٠.

١/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة (طبقاً للنوع) :

تحدد هدف النقطة البحثية الحالية في الدراسة التحليلية لتوجهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة (طبقاً للنوع). باستخدام المتوسط الحسابي والنسبة المئوية، بهدف الوصول إلى التوجه العام للموافقة، ويمكن أن يتضح هذا من خلال الجدول رقم (١١).

الجدول رقم (١١)
اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري
(طبقاً للنوع) (*)

النوع / المتغيرات	ذكر			انثى		
	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق
المتوسط الحسابي	٤٥	٤،٢	٠،٨	٦٢،٢	٤،٦	١،٢
النسبة المئوية الإجمالية	٩٠،٥	٨	١،٥	٩١،٣	٦،٨	١،٨
التوجه العام	٢،٧٢	٠،٢٤	٠،٠٤	٢،٧٥	٠،٢	٠،٠٥

يتضح من خلال الجدول رقم (١١) أن هناك تقارباً كبيراً بين نسبة موافقة كل من الذكر والأنثى على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فقد حققت الأنثى نسبة ٩١،٣٪ من حيث الموافقة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢،٧٥.

أما الذكر فقد حقق نسبة ٩٠،٥٪، وبتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢،٧٢. ويتضح أن نسبة موافقات الأنثى تزيد زيادة طفيفة على الذكر، وأن الاثنين يميلان نحو الموافقة الكبيرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات المصرية.

وتجدر الإشارة إلى أن الاتجاه السابق الذي يمثل تقارباً شديداً بين الذكر والأنثى لدرجة تقترب من التطابق تجاه تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع

المكتبات والمعلومات المصري، يعرف بالاتجاه الجمعي، أو الاشتراكي، والذي يتكون نتيجة لوجود اتجاه عام بالإيجاب أو السلب لدى مجموعة من الأفراد (بغض النظر عن متغيراتهم الديموجرافية) تجاه قضية ما، أو موضوع معين، اعتماداً على تكامل مجموعة من الخبرات الجزئية لدى هؤلاء الأفراد.

٢/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة (طبقاً للتخصص) :

تحدد الهدف من النقطة البحثية الحالية في القراءة التحليلية لتوجهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري، طبقاً لتخصصاتهم. ويمكن أن يتضح هذا من خلال الجدول رقم (١٢).

الجدول رقم (١٢)

اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري (طبقاً للتخصص) (*)

التخصص / المتغيرات	مكتبات			تخصصات أخرى		
	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق
المتوسط الحسابي	٧١٫٧	٥٫٩	١٫٤	٣٧٫٣	٢٫٩	٠٫٨
النسبة المئوية الإجمالية	٪٩٠٫٩	٪٧٫٤	٪١٫٧	٪٩١	٪٧٫١	٪١٫٩
التوجه العام	٢٫٧٣	٠٫٢٢	٠٫٠٥	٢٫٧٤	٠٫٢١	٠٫٠٤

يتضح من الجدول رقم (١٢) ما يلي :

١- بلغ المتوسط الحسابي لمن أبدوا موافقتهم على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من المتخصصين في مجال المكتبات ٧١٫٧ من إجمالي ٧٩ فردًا، بنسبة بلغت ٩٠٫٩٪، وبتوجه عام نحو الموافقة بواقع ٢٫٧٣.

٢- بلغ المتوسط الحسابي لمن أبدوا موافقتهم على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من غير المتخصصين في مجال المكتبات ٣٧٫٣ من إجمالي ٤١ فردًا، بنسبة بلغت ٩١٪ وبتوجه عام ٢٫٧٤.

ويرى الباحث أن هناك تقارباً كبيراً بين التوجهات العامة نحو الموافقة والمحايدة وعدم الموافقة بين المتخصصين وغير المتخصصين في المجال يكاد يصل لحد التطابق؛ فنسبة الموافقة بلغت ٩٠٫٩٪ في الأولى، و٩١٪ في الثانية، أما المحايدة فبلغت عند المتخصصين ٧٫٤٪ أما غير المتخصصين فكانت النسبة ٧٫١٪، وكذا في عدم الموافقة فبلغت عند المتخصصين ١٫٧٪ وعند غير المتخصصين ١٫٩٪. ويؤكد هذا على حاجة ماسة لدى العاملين في مجال المكتبات والمعلومات المصري نحو التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة.

٣/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو التطبيق (طبقاً للمستوى الوظيفي) :

تحدد الهدف من النقطة البحثية الحالية في القراءة التحليلية لتوجهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري، طبقاً لمستوياتهم الوظيفية. باستخدام المتوسط الحسابي والنسبة المئوية، بهدف تعرف التوجه العام. ويمكن أن يتضح ذلك من خلال الجدول رقم (١٣).

الجدول رقم (١٣)

اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري (طبقاً للمستوى الوظيفي)

المستوى الوظيفي / المتغيرات	مدير (وما في حكمه)			رئيس قسم (وما في حكمه)			موظف عادي		
	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق
المتوسط الحسابي	٩٫٢٢	٠٫٧١	٠٫٠٧	٢٥٫٨	٢٫٥٦	٠٫٦٤	٧٤٫٤	٥٫٣٦	١٫٢
النسبة	٪٩٢٫١٤	٪٧٫١٤	٪٠٫٧٢	٪٨٩٫١٦	٨٫٦٢	٪٢٫٢	٪٩١٫٨٩	٪٦٫٦١	٪١٫٥
التوجيه العام	٢٫٧٥	٠٫٢٣	٠٫٠٢	٪٢٫٦٤	٠٫٣	٠٫٠٦	٢٫٧٥	٠٫١٩	٠٫٠٤

يتضح من خلال الجدول رقم (١٣) ما يلي :

١- حقق المستوى الوظيفي (مدير وما في حكمه) أعلى درجة موافقة على تطبيق

إدارة الجودة الشاملة؛ فمن بين عشرة أفراد يقعون في هذه الدرجة، وافق منهم على التطبيق ٩،٢٢ أفراد، بنسبة ٩٢،١٤٪، وبتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢،٧٥.

٢- جاء المستوى الوظيفي (موظف عادي) في المرتبة الثانية، محققاً درجة موافقة بلغت ٧٤،٤ فردًا من بين ٨١ فردًا إجمالية العينة حققت نسبة ٩١،٨٩٪ وبتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢،٧٥.

٣- انحدر المستوى الوظيفي (رئيس قسم وما في حكمه) إلى المرتبة الثالثة الأخيرة؛ فمن بين ٢٩ فردًا يقعون في هذا المستوى، وافق على التطبيق ٢٥،٨ منهم، بنسبة بلغت ٨٩،١٦٪، وبتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢،٦ وقد طبقت الدراسة بشكل متوازن على العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات المصري؛ فبلغ عدد المديرين (طبقة الإدارة العليا) ٨٪، أما رئيس قسم وما في حكمه فبلغ ٢٤٪، بينما بلغت نسبة الموظفين العاديين ٦٧،٥٪ من إجمالي عينة الدراسة.

ويرى الباحث أن ارتفاع نسبة موافقة العاملين من درجة (مدير وما في حكمه) بصورة أعلى، مقارنة بالمستويين الآخرين تؤكد على وضوح مفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى مستوى الإدارة العليا في قطاع المكتبات والمعلومات وتفهم متطلبات تطبيقها في مكتباتهم، وإمكانية تحقيق هذه المتطلبات وتنفيذها فعلياً.

كما يدعو تراجع نسبة موافقة رئيس قسم (وما في حكمه)، وحصولها على نسبة موافقة بلغت ٨٩،١٦٪ إلى ضرورة تسويق مبادئ وتطبيقات إدارة الجودة الشاملة إلى هذه الفئة. باعتبارهم من ستؤول إليهم قيادة مكتباتهم فيما بعد.

٤/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو التطبيق (طبقاً للعمر) :

تحدد الهدف من هذه النقطة البحثية في الدراسة التحليلية لتوجهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري، طبقاً لأعمارهم. ويمكن أن يتضح هذا من خلال الجدول رقم (١٤).

الجدول رقم (١٤)

اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري (طبقاً للعمر)

المتغيرات / العمر	أقل من ٣٠ عامًا			من ٣١-٤٠ عامًا			من ٤١-٥٠ عامًا			من ٥١ عامًا فما فوق		
	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق
المتوسط الحسابي	٣٥.٤٢	٣.٧١	٠.٨٦	٤١	٣.٥٧	٠.٤٣	١٨.٣	١.٢	٠.٥	١٤.٦٥	٠.٢١	٠.١٤
النسبة	٨٨.٥٨	٩.٢٨	٢.١٤	٩١.١	٧.٩	٠.٩٥	٩١.٥	٦	٢.٥	٩٧.٦٦	١.٤	٠.٩٤
التوجه العام	٢.٦٦	٠.٢٨	٠.٠٦	٢.٧٣	٠.٢٤	٠.٠٣	٢.٧٥	٠.١٨	٠.٠٧	٢.٩٣	٠.٠٤	٠.٠٣

ويتضح من خلال الجدول رقم (١٤) ما يلي :

١- سجل مستوى السن (٥١ عاماً فما فوق) أعلى درجة موافقة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بنسبة ٩٧٫٦٦٪، وبتوجه عام نحو الموافقة قدره ٢٫٩٣، تلا ذلك المستوى العمري (٤١-٥٠ عاماً)، بنسبة ٩١٫٤٪، وبتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢٫٧٤.

٢- أما مستوى (أقل من ٣٠عاماً) فقد انحدر للمستوى الأخير مسجلاً ٨٨٫٥٪، تلاه مستوى (٣١-٤٠ عاماً)، مسجلاً نسبة ٩١٫١٠٪ وبتوجه نحو الموافقة بلغ ٢٫٧٣.

ويتضح أيضاً أن قوة العمل الضاربة (أقل من ٣٠ عاماً حتى ٤٠ عاماً) استأثرت بالعدد الأكبر؛ حيث وصل عدد هاتين الفئتين ٧١٪، وأن هناك درجة عالية من التوازن في المستوى العمري لعينة الدراسة.

ويرى الباحث أن هذا يتماشى مع طبيعة الأمور؛ إذ أن الفئات العمرية الأسن تمتاز بالخبرات والمهارات، وهي في الغالب تتبوأ المراكز الإدارية العليا والإشرافية، ولهذا فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز مكانتها الإدارية.

وبالرغم من تحقيق فئة (أقل من ٣٠ عاماً) الدرجة الأقل من حيث الموافقة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إلا أنها حققت درجة عالية من الموافقة بلغت ٨٨،٥٨٪ نحو التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة، بما يعني مؤشراً طيباً وإيجابياً على إيمان هذه الفئة واقتناع أفرادها - أيضاً - بصلاحية نظام إدارة الجودة الشاملة للتطبيق الفعلي.

٥/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة (طبقاً للخبرة) :

تحدد الهدف من النقطة البحثية الحالية في الدراسة التحليلية لتوجهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري، طبقاً لمستوى خبراتهم. ويمكن أن يتضح هذا من خلال الجدول رقم (١٥).

الجدول رقم (١٥)

اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري (طبقاً للخبرة)

المتغيرات / العمر	أقل من ١٠ سنوات			من ١١-٢٠ عامًا			أكثر من ٢٠ عامًا		
	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق
المتوسط الحسابي	٧٤.٢٩	٦	٠.٦٩	٢٠.٤	١.٨٣	٠.٧٧	١٤.٨	٠.٧٩	٠.٤١
النسبة	٩٢.٨٨	٦.٣١	٠.٨١	٨٨.٨٤	٧.٧٨	٣.٣٨	٩٢.٤	٤.٩	٢.٧
التوجه العام	٢.٧٨٥	٠.١٨٥	٠.٠٣	٢.٦٥	٠.٢٥	٠.١	٢.٧٧	٠.١٤	٠.٩

ويتضح من خلال الجدول رقم (١٥) ما يلي :

١- حققت الفئة (أقل من ١٠ سنوات) أعلى نسبة موافقة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بنسبة ٩٢،٨٨، وبتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢،٧٨٥، تلتها

وبفارق ضئيل - فئة أكثر من ٢٠ عاماً ؛ حيث حققت نسبة موافقة بلغت ٩٢،٤٪ ، وبتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢،٧٧ .

٢- هبطت فئة من ١١ : ٢٠ للمستوى الأخير، من حيث الموافقة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؛ حيث حققت ٨٨،٨٤٪ وبتوجه عام نحو الموافقة بلغ ٢،٦٥ .

ولا تناقض هذه النتيجة النتائج الخاصة باتجاهات أفراد الدراسة نحو التطبيق (طبقاً للسن) ، والتي وضعت الفئة العمرية (أقل من ٣٠ عاماً) في المرحلة الأخيرة؛ حيث إنه لا يشترط أن تبدأ سنوات الخبرة تماماً بعد انتهاء الفرد من دراسته الجامعية (أي أوائل العشرينيات من عمره) ؛ فقد يعمل أحد الأفراد بمؤسسة ما لفترة في بداية عمره، ثم ينتقل بعد فترة للعمل في إحدى المكتبات . ويكون بهذا قد تقدم في العمر ، ووضع جزءاً من عمره - وبالتالي خبراته - في مجال آخر غير مجال المكتبات. ومن هنا تحدث درجة من الاختلاف بين العمر والخبرة.

وتتفق مع النتائج السابقة نفسها في كون الفئة المتوسطة في كلتا الحالتين "خبرة من ١٠ : ٢٠ عاماً" ، ومستوى عمري "من ٣١ : ٥٠ عاماً " مثلتا أقل الفئات تأييداً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. وتتفق النتيجتان أيضاً في كون الفئات الأكثر خبرة والأكبر سناً ، حققتا مراكز متقدمة في الموافقة علي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال.

ويرى الباحث أن الخبرة عموماً لها دور مهم في درجة تقبل العاملين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتهم، وتفهمهم لها. وقد يرجع هذا لما يلي :

اختلاف الدورات التدريبية التي أمكن للعاملين عموماً تلقيها ، وكذا اختلاف محتواها.

كثرة المسؤوليات الملقاة على عاتق البعض وانشغالهم، قد يؤدي بالبعض إلى

عدم ملاحقة كل جديد في المجال، خاصة لو كانت المؤهلات العلمية للبعض بعيدة عن مجال التخصص.

اختلاف ميول البعض، من حيث الاهتمام بملاحقة الجوانب الأكاديمية وقراءة الأبحاث التي تستعرض مفاهيم الإدارة الحديثة.

تفاوت معرفة العاملين بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، فقد يعرف البعض المفهوم، دون أن يدرك مضمونه. ومن ثم فهذا وغيره قد يكون له دخل مباشر في تفاوت توجهات البعض اعتماداً على خبراتهم.

٦/١/٤ اتجاهات أفراد الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة (طبقاً للمستوى التعليمي) :

تحدد هدف النقطة البحثية الحالية في الدراسة التحليلية لتوجهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة (طبقاً لمستوياتهم التعليمية). ويمكن أن يتضح هذا من خلال الجدول رقم (١٦).

الجدول رقم (١٦)

اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع المكتبات والمعلومات المصري (طبقاً لمستوى التعليم) (*)

التعليم / المتغيرات	دراسات عليا			جامعي			فوق متوسط او متوسط		
	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق
المتوسط الحسابي	٨.٨٦	١	٠.١٤	٨١.٦	٧	١.٥	١٩	٠.٧١	٠.٢٩
النسبة	٨٨.٦	١٠	١.٤	٩٠.٥	٧.٩	١.٦٧	٩٥.٤	٣.٢	١.٤
التوجه العام	٢.٦٧	٠.٣	٠.٠٤	٢.٧١	٠.٢٣	٠.٠٥	٢.٨٧	٠.٠٩	٠.٠٤

ويتضح من خلال الجدول رقم (١٦) ما يلي :

١- سجلت فئة (فوق متوسط أو متوسط) أعلى الفئات موافقة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بنسبة بلغت ٩٥٫٤٪، وبتوجه عام نحو الموافقة ٢٫٨٧.

٢- تلا ذلك فئة الجامعيين؛ حيث حققت نسبة موافقة قدرها ٩٠،٥٪ ، وبدرجة، توجه عام نحو الموافقة بلغت ٢،٧١.

٣- أما فئة الدراسات العليا، فقد انحدرت إلى المرتبة الأخيرة، محققة ٨٨،٦٪ ، وبدرجة توجه نحو الموافقة بلغت ٢،٦٧.

وقد أوضحت الدراسة أن معظم مجتمع الدراسة من حملة المؤهلات الجامعية، والدراسات العليا بنسبة بلغت ٨٣،٣٪ مما يساعد على تفهم أفضل لقيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.

وكان من الأشياء غير المتوقعة حصول فئة (أصحاب المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة) على أعلى نسبة موافقة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتهم بما يعني أن الجميع متفهم تماماً لأهمية إدارة الجودة الشاملة بمبادئها المختلفة ومستعد لتطبيق كل فكر جديد.

وتعكس النتائج السابقة فيما يتعلق بانخفاض نسبة موافقة فئتي الجامعيين والدراسات العليا عن فئة فوق متوسط ومتوسط ضعف الثقة في التوجهات الإصلاحية الجديدة بصورة عامة، ومرد ذلك إلى إخفاق بعض محاولات الإصلاح مما يؤدي بالبعض لاستقبال أية محاولات جديدة باللامبالاة والتشكك؛ حيث أنها لا تعدو في نظرهم أن تكون موجة طارئة سرعان ما تعبر. وهذا يتفق مع نتائج إحدى الدراسات التي أكدت على أن فشل خطط الإصلاح الاقتصادي المتتالية له دور في فقد الثقة بين العاملين في الجهاز الحكومي بالدولة والأفكار الإصلاحية الجديدة[1].

أما فيما يتعلق بارتفاع نسبة موافقة فئة متوسط أو فوق متوسط فتعود لضعف ملكة النقد المنطقي البناء لديها وتسليمها بنتائج، طالما كانت محصلة

---

(١) المصدر السابق نفسه والصفحة نفسها.

للعلم الحديث. مع شيء من اللامبالاة خاصة في حال اعتقادها أن دفة الأمر ليست بيديها. وهذا ما اتضح في أثناء دراسة.

٢/٤ مشكلات التطبيق : Implementation Problems

تتوافر بعض العوامل المعوقة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كافة المؤسسات الخدمية - ومن بينها المكتبات والمعلومات - أياً كانت أهدافها أو توجهاتها، ويعتبر الفهم الواعي والتحديد الدقيق لتلك العوامل أهم السبل التي تمكن من اتخاذ الإجراءات الضرورية التي تحد من - أو تقضي على - تأثيرها. ويمكن طرح أهم هذه العوامل فيما يلي :

١/٢/٤ مشكلات متعلقة بالإدارة. وتتمثل فيما يلي :

١/١/٢/٤ مقاومة التغيير :

من الطبيعي أن يقاوم الأفراد التغيير ؛ فكل منا يؤدي عمله داخل منطقة الأمان، ويستشعر التهديد عندما يُطلب منه شيء يخرج عن نطاقها، وتكون الخطوة التالية للشعور بالتهديد مقاومة التغيير، بل واستخدام شتى السبل لمنع حدوثه، هذا بالرغم من إدراك العاملين الداخلي لضرورة التغيير، بهدف إمكانية المنافسة ومعايشة المجتمع العالمي، إلا أنهم يخشون آثار التغيير عليهم أنفسهم، أكثر مما يقدمه للمكتبة [١]. ولعل التسويق الفاعل للموضوع والثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين من خلال الشفافية وتوضيح الحقائق وإبراز أهمية التغيير، إضافة للاتصال بين الإدارة والعاملين، مفاتيح سحرية لتقبل العاملين للتغيير.

---

(١) ويليا مز، ريتشارد ل. **أساسيات إدارة الجودة الشاملة**؛ ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني؛ المراجعة والإشراف العلمي عبد الرحمن توفيق. - القاهرة: جرير للنشر والتوزيع، ١٩٩٩م. - ص٤٢ - ٤٤.

٢/١/٢/٤ تركيز السلطة :

يسعى بعض المديرين إلى تجميع كافة صلاحيات وسلطات العمل في أيديهم ، دون سواهم من العاملين . وتجدر الإشارة إلى أن ممارسة إبعاد العاملين عن اتخاذ القرار لها خطورتها المزدوجة المتمثلة في :

- انخفاض جودة القرار ، لتجاهل دور العاملين - الذين يمثلون مستويات متعددة في المكتبة - في اتخاذه.
- يعكس الزعم بأن الإدارة وحدها القادرة على اتخاذ القرار ، فكرة أن العاملين ليس لديهم مقدرة على حل المشكلات [١].

وهكذا تبعث هذه الفكرة رسالة مضمونها أن الأفكار الخاصة بالعاملين ليس لها قيمة في المكتبة ، وعندما تقوى هذه الفكرة باستمرار ، فإنها تضع حدوداً صارمة بين العاملين والإدارة ، كما تسمح بدوام العلاقة العدائية بينهما. ويمكن أن تعبر عن توقعات تحقق ذاتها ، مفادها اعتقاد العاملين بعدم قدرتهم على اتخاذ القرار ، أوحل المشكلات ، مما ينحدر بهم إلى مرحلة اللامبالاة. ويتعارض هذا جذرياً مع هدف المكتبة في تحقيق خدمات عالية الجودة. ولعل أحد الحلول الرئيسة لهذه القضية يكمن في تغيير ثقافة الجودة ، من خلال التسويق الواعي لأهمية إدارة الجودة الشاملة ، الذي تؤدي فيه النماذج الناجحة في التطبيق دوراً أساسياً.

٣/١/٢/٤ الميزانية المطلوبة :

يرى البعض أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المكتبة يحتاج لنفقات باهظة ، في وقت تتزايد فيه الضغوط المالية ، والدعوات نحو تحجيم الإنفاق ،

---

(١) صديق محمد عفيفي وجمال الدين محمد المرسي. **الإدارة في المنظمات العامة: مدخل بيئي تحليلي**.- (شبين الكوم [مصر] : مطابع الولاء الحديثة ، ١٩٩٨م) . - صفحات متفرقة.

وهي رؤية جانبها التوفيق !! لأن التكلفة تقل مع الوقت، وتضيف إلى رصيد المكتبة مستقبلاً؛ فعدم وجود الجودة يعني فشلاً - قد يكون جزئياً - في الخدمة المقدمة، وهذا يعني عدم التوافق مع متطلبات العملاء - في أبرز صوره - بما يعني تكاليف زائدة، أو رضاً بالواقع !!

٤/١/٢/٤ الوقت المستنفد:

بالرغم من أنه لا توجد فترة زمنية مقننة لجني ثمار تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة، أو لظهور أول قصة نجاح، إلا أن الثابت أن الأمر يتطلب عدة شهور من العمل المخلص الدءوب. يضاف إلى هذا، الجهد المبذول، وصولاً لمرحلة احتراف العاملين، وتمكنهم الكامل من مختلف أنشطة إدارة الجودة الشاملة، من خلال التدريب المقنن، المستمر للتواصل والوقوف على كل جديد، وكذا للتحسين المستمر.

٥/١/٢/٤ صعوبة التطبيق:

من بين أبرز المشكلات التي يمكن أن تجابه نقل الموضوع إلى المجال وجود مصطلحات متخصصة في مجال إدارة الأعمال، يصعب نقلها إلى مجال المكتبات والمعلومات؛ حيث يذكر ب.س. برنارد و س. جورو. أن: "المصطلحات والمعايير الخاصة بإدارة الجودة الشاملة منقولة من قطاعات الصناعة والتجارة، بصورة لم يعتد تطبيقها في مجال المكتبات والمعلومات من قبل"[1]. ويمكن لهذه المصطلحات (ومن أمثالها: نموذج العملية - المنظومة المتكاملة - الجودة - المدخل المتكامل للنظم - إعادة هندسة العمليات) أن تجابه ببعض الاعتراضات - النفسية على الأقل - من قبل العاملين، هذا إضافة إلى صعوبة

---

(١) - Jurow, S. and S. B. Barnard .Integration total quality management in a library setting . - RQ. - Vol. 33 ، No. 3 (Spring, 1994) . - P434 - 435.

وضع مواصفات لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية (بل والخدمات عموماً) مقارنة بسهولة هذا بالنسبة للمنتجات المصنعة . بما يمثل صعوبة أخرى تضاف للصعوبات ذات العلاقة.

٦/١/٢/٤ اختلاط أعمال التخطيط بأعمال التنفيذ :

تصر كثير من المستويات الإدارية العليا في قطاع المكتبات والمعلومات على الانزلاق إلى التفاصيل، وممارسة الأعباء التنفيذية، مما يشكل ضغطاً على وقتها، ويؤدي إلى تقصير هذه المستويات في وظائفها الأصلية، وأيضاً تضييق نطاق الحركة والمبادأة أمام المستويات الأدنى. والمحصلة انخفاض فاعلية الرقابة والمتابعة وتأجيل متتابع لتطبيق إدارة الجودة الشامل - في حال الاقتناع بالتطبيق بالأساس - لأن المخطط أصلاً هو المنفذ [١] .

٧/١/٢/٤ سيطرة المفاهيم الإدارية التقليدية :

من أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات، وجود كثير من المفاهيم الإدارية التقليدية، التي تقدس الشكل دون المضمون ؛ إذ نجد اهتمامًا كبيراً بإعداد الهياكل التنظيمية وخرائطها ، وتوزيع الأدوار في داخل المكتبة بغض النظر عن واقع التنظيم الإدراي ميدانياً.

كما أنه يمكن لكثير من العاملين - خاصة في طبقة الإدارة العليا - بقطاع المكتبات والمعلومات الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وعند التطبيق يتركز الدعم عند مجرد التأهل بإحدى شهادات الأيزو. معتبرين أن هذا يكفي إعلامياً ، ويمكن في هذه الحالة أن يصدم العاملون والعملاء على حد سواء؛ لأنهم لا يجدون ما يأملون [٢] .

---

(١) على السلمي. **الإدارة العامة: رؤية مصرية**. - القاهرة: مكتبة غريب، [- ١٩٨؟] . - ص ٣٨ - ٥٢.

(٢) أحمد رشيد. **الإدارة الحكومية في الدول النامية من خلال تحليلات النظم**. - القاهرة: بروفيشنال للإعلام والنشر، ١٩٨٢م . - ص ٨.

٢/٢/٤ مشكلات متعلقة بالعاملين :

بالرغم من أن إصلاح العاملين يعد من أهم المداخل لإدارة الجودة الشاملة في قطاع المكتبات والمعلومات عموماً إلا أنه لا تزال هناك مجموعة من المشكلات التي تكتنف تلك الفئة (من بينها نقص العائد المادي (وهو شأن معظم العاملين بالجهاز الإداري بالدولة)، إضافة للنظرة المتواضعة التي ينظر بها بعض العاملين لأنفسهم، أو التي ينظر بها الآخرون إليهم). ويمكن لمثل هذه المشكلات أن تحد من الجهود المبذولة في هذا الإطار.

١/٢/٢/٤ تعدد أجهزة الرقابة الخارجية :

يؤدي وجود هذه الأجهزة، وكثرة التفتيش إلى تعطيل العمل وشعور العاملين بعدم الطمأنينة والاستقرار.

٢/٢/٢/٤ إخفاق بعض محاولات الإصلاح :

يمكن أن يستقبل بعض العاملين بالمكتبات أي محاولات جديدة باللامبالاة والتشكك؛ حيث إنها لا تعدو في نظرهم أن تكون موجة طارئة سرعان ما تعبر، وأن أي محاولة جديدة للإصلاح والتغيير لن تقابل إلا بنظرة ساخرة، تعد في ذاتها بداية الطريق نحو فشل مؤكد[1].

٣/٢/٢/٤ هبوط المستوى التعليمي والثقافي لبعض العاملين يؤدي ذلك إلى ارتكابهم أخطاء من شأنها :

أ- الإساءة إلى سمعة المكتبات التي يعملون بها، ومن ثم فقد العملاء.

ب- عدم تفهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

---

(١) متولي السيد متولي. **أساسيات الإدارة العامة**. - القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٩٧م. - ص ٢٣٦ - ٢٣٧.

٤/٢/٢/٤ عدم الاهتمام بتخطيط برامج تدريبية نوعية للعاملين بهدف رفع الأداء.

٥/٢/٢/٤ تسرب الكفاءات، التي يمكنها تفهم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها من قطاع المكتبات، بهدف السعي نحو زيادة دخولهم خاصة في الدول النامية.

الخلاصة

تم في الفصل الحالي "إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الإلكترونية: مشكلات التطبيق" قراءة توجهات العاملين بقطاع المكتبات والمعلومات المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

كما طرحت أهم المخاطر والمشكلات، التي يمكن للمكتبات المصرية - سواء التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية أو غيرها - أن تقع في حبائلها وشراكها عند التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة، اعتماداً على خبرات المؤسسات الخدمية - ومن بينها المكتبات- المطبقة لإدارة الجودة الشاملة، وكذا على الدراسات والأبحاث التي تعرضت لمثل هذه المشكلات.

وقد أسفرت الدراسة الميدانية لاستكشاف توجهات العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي طبقت بناءً على استبيان موجه للعاملين. اعتماداً على نموذج ديمنج لمبادئ إدارة الجودة الشاملة- وبعد إدخال بعض التعديلات عليه حتى يتماشى مع المجال، وبعد تحكيم الاستبيان أكاديمياً وميدانياً- عن وجود توجه مرتفع لدى العاملين بالمجال نحو

التطبيق؛ حيث سجل التوجه العام لعينة الدراسة نسبة موافقة بلغت ٩١٪ وبتوجه عام قدره ٢٫٧٣ وهذا يؤكد على أن الواقع مهيأ تماماً لإمكانية التطبيق، ويعكس درجة عالية من الوعي لدى العاملين بأهمية الموضوع.

وقد تمثلت أهم المشكلات فيما يلي :

١- مقاومة التغيير والإصلاح.

٢- الميل إلى مركزية القرار.

٣- اختلاط أعمال التخطيط بأعمال التنفيذ.

٤- سيطرة المفاهيم الإدارية التقليدية.

٥- ضعف الإمكانات.

٦- هبوط المستوى التعليمي والثقافي لدى البعض.

٧- عدم التخطيط الجيد لبرامج التدريب.

٨- تسرب الكفاءات.

الفصل الخامس

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة
بخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية

- التمهيد.
- ١/٥ مؤشرات الأداء لخدمات المكتبة الإلكترونية "نموذج الـ ISO".
- ٢/٥ النموذج المرشح لتطبيقه في المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية.

١/٢/٥ مراحل التطبيق

٢/٢/٥ التطور الزمني للتطبيق


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة
بخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية

التمهيد :

في الوقت الذي تتزايد فيه أعداد المكتبات (بمختلف أنواعها ودرجاتها) المطبقة لإدارة الجودة الشاملة في الدول المتقدمة. فإن المعلومات تشير إلى وجود بونٍ شاسع بين السواد الأعظم من مكتباتنا وأولى خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهي خلق ثقافة عامة مؤمنة بالتطبيق.

ومن هنا فإننا بحاجة ماسة لمن يأخذ بأيدي مرافقنا ومكتباتنا، ويضع أمامها مجموعة من الخطوات، كل خطوة تسلم للأخرى، تبدأ من المرحلة الصفرية، وهي مرحلة العدم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة - كواقع معظم مكتباتنا في المرحلة الراهنة - وصولاً إلى مرحلة التطبيق الفعلي ونشر ثمار هذا التطبيق.

ومن هنا فقد وجد الباحث من الأهمية البالغة لكي نصل إلى تطبيق فعلي دائم لإدارة الجودة الشاملة أن ندرس المراحل التي مرت بها بعض المكتبات المتطورة، المطبقة لإدارة الجودة الشاملة بنجاح، وكذا المراحل المعترف بها أكاديمياً، والتي لاقت قبولاً واسعاً في مجتمع إدارة الأعمال وتطبيقات الجودة الشاملة، للأخذ بها بعد تطويعها وتطبيقها على قطاع المكتبات والمعلومات المصري. ويمكن إبراز ذلك من خلال النماذج التالية :

١/٥ مؤشرات الأداء لخدمات المكتبة الإلكترونية "نموذج الـ ISO"[1]:

طرحت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي تقريراً فنياً خاصاً بمؤشرات الأداء

---

(١) ISO. Technical report, ISO / TR 20983, Information and documentation – performance indicators for electronic library services .- first ed. .- Geneva: ISO, 2003 .-32 P.

لخدمات المكتبة الإلكترونية، تضمن قائمة بمؤشرات الأداء، إضافة إلى الخدمات والأنشطة أو الموضوعات المقاسة. وأرفقت القائمة بوصف بمؤشرات الأداء، تضمن هدف المؤشر ومجال تطبيقه وتعريف به وطريقة تطبيقه والعوامل المؤثرة عليه ومصدره إضافة إلى المؤشرات ذات العلاقة به. وسيتم فيما يلي طرح هذه المؤشرات بصورة مبسطة قدر الإمكان حتى يمكن الإفادة منها وذلك طبقاً لما هو موضح بالجدول رقم (١٧).

الجدول رقم (١٧) مؤشرات الـ ISO لتقييم أداء خدمات المكتبة الإلكترونية

الخدمة والنشاط أو الموضوع المقاس	مؤشر الأداء
١- الخدمات العامة	١/١/١ النسبة المئوية للجمهور الذي يمكنه الوصول للخدمة.
٢/١ الإمداد بخدمات المكتبة الإلكترونية	١/٢/١ النسبة المئوية لنفقات الإمداد بالمعلومات مقابل المجموعات الإلكترونية
٣/١ استرجاع الوثائق	١/٣/١ عدد الوثائق المحملة لكل جلسة
	٢/٣/١ التكلفة مقابل جلسة قاعدة البيانات
	٣/٣/١ التكلفة مقابل الوثيقة المحملة
	٤/٣/١ النسبة المئوية للجلسات الخاطئة
	٥/٣/١ النسبة المئوية لجلسات الفهرس الإلكتروني عن بعد
	٦/٣/١ النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقابل إجمالي الجلسات
٤/١ خدمات الرد على الاستفسارات	١/٤/١ النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً
٥/١ تعليم المستفيد (العميل)	١/٥/١ عدد المستفيدين الملتزمين بمتابعة (حضور) برامج خدمات التدريب الإلكتروني.
٦/١ التسهيلات	١/٦/١ عدد ساعات محطات العمل المتاحة لكل فترة تدريب
	٢/٦/١ جمهور المستفيدين (العملاء) لمحطات الوصول العامة
	٣/٦/١ معدل استخدام محطة العمل
٢- إتاحة استخدام الموارد البشرية	
١/٢ تدريب العاملين	١/١/٢ عدد الملتزمين بحضور برامج التدريب الرسمية على تقنية المعلومات والبرامج ذات العلاقة للعامل.
٢/٢ توظيف العاملين	١/٢/٢ النسبة المئوية للعاملين الموردين والمطورين لخدمات المكتبة الإلكترونية

وتفصيل الجدول السابق رقم (١٧) فيما يلي :

١- الخدمات العامة (الخدمة أو النشاط) :

١/١ عام :

١/١/١ النسبة المئوية للجمهور الذي يمكنه الوصول إلى الخدمة (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس نجاح المكتبة في الوصول للجمهور المستهدف.

- **مجال التطبيق:** كافة المكتبات التي تحدد وتعرف جمهورها المستخدم لخدماتها الإلكترونية.

- **التعريف بالمؤشر:** النسبة المئوية للجمهور الذي يمكنه الإفادة من خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبة خلال فترة زمنية محددة.

- **طريقة التطبيق:** اختيار عينة عشوائية من الجمهور المستفيد من الخدمات، وسؤال أفرادها عما إذا كانوا قد استخدموا إحدى الخدمات خلال مدة زمنية محددة، وينبغي أن تكون العينة المختارة ممثلة لجمهور العملاء (المستفيدين). ويمكن أن يتم تضمين هذه الأسئلة في داخل مسوح عامة لاستخدام المكتبة.

ويتم حساب النسبة المئوية من خلال القيمة الحسابية (أ/ب) × ١٠٠ حيث إن :

(أ) عدد العملاء (في داخل العينة) الذين استخدموا خدمات المكتبة الإلكترونية خلال فترة زمنية محددة.

أما (ب) عدد العينة الإجمالي :

العوامل المؤثرة على المؤشر:

ينحصر الناتج بين صفر و١٠٠ ، وكلما زاد الناتج من عام إلى عام، فإن هذا يعني تطوراً للأفضل.

يمكن أن يتأثر ناتج العملية بعدد من العوامل الخارجية مثل العوامل الديموجرافية، ومستوى التعليم والظروف الاقتصادية والاجتماعية العامة ووسائل الوصول المتاحة سواء في داخل المكتبة أو في داخل منازل العملاء... إلخ.

٢/١ الإمداد بالخدمات الإلكترونية (النشاط أو الخدمة) :

١/٢/١ النسبة المئوية لنفقات الإمداد بالمعلومات مقابل المجموعات الإلكترونية (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس بناء المكتبة لمجموعاتها الإلكترونية.
- **المجال:** لكافة المكتبات، وربما يستخدم لأجزاء محددة أو فروع معينة من مجموعات المكتبة (مثل الجرائد وما شابه) ويمكن طرح المقارنة بين المكتبات في حالة أخذ معايير محددة مثل اختلاف الموضوعات التي تعالجها أو تصاريح المجموعات (استئجارها أو مقابل الانتفاع بها) في الحساب.
- **التعريف بالمؤشر:** توجه نفقات المكتبة الإجمالية إلى المجموعات الإلكترونية التي تشمل الوثائق الرقمية والمجموعات الإلكترونية وقواعد البيانات. وتشمل النفقات في هذه الحالة التزويد ونفقات تأجير قواعد البيانات، ويمكن أن تشمل مقابل نفقات توصيل الوثائق الإلكترونية. وينبغي أن تأخذ قيمة الضرائب المدفوعة في الحسبان.

ولا ينبغي أن تشمل النسبة المئوية للنفقات ما تم إنفاقه على البنية الأساسية للمعلومات المتمثلة في البرامج أو الأجزاء المادية أو الشبكات... إلخ.

منهج التطبيق :

يمكن الوصول إلى حساب النسبة المئوية لنفقات المكتبة على المجموعات الإلكترونية من خلال القيمة التالية :

(أ/ب) × ١٠٠ حيث إن :

أ : الإنفاق على المجموعة الإلكترونية.

ب: إجمالي النفقات على الإمداد بالمعلومات.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

هناك بعض العوامل المؤثرة على النتيجة النهائية، تتمثل في: "تخصص المكتبة والموضوعات التي تعالجها ونفقات تأجير بعض المجموعات (مثل قواعد البيانات) إضافة إلى تركيبة العملاء".

٣/١ استرجاع الوثائق (النشاط أو الخدمة) :

١/٣/١ عدد الوثائق المحملة لكل جلسة (المؤشر) :

- **الهدف:** يهدف المؤشر لقياس درجة حصول العملاء على بنود اهتمامهم من المصادر الإلكترونية.
- **المجال:** كافة المكتبات.
- **تعريف المؤشر:** يتم تقسيم عدد الوثائق أو المداخل المحملة جزئياً أو كلياً من خلال كل مصدر إلكتروني على عدد الجلسات لكل خدمة خلال مدة زمنية محددة.

وينبغي أن يطبق ما سبق أيضاً على جلسات العاملين في المكتبة أو العملاء في أثناء الدورات التدريبية التي تعقد لهم.

منهج التطبيق :

يتم الوصول إلى عدد الوثائق المحملة في كل جلسة من خلال القيمة التالية:

أ/ ب حيث إن :

أ: عدد الوثائق أو المداخل المحملة من مصدر إلكتروني محدد خلال فترة زمنية محددة.

ب: عدد الجلسات على نفس المصدر الإلكتروني في الفترة نفسها.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

هناك بعض العوامل الخارجية التي يمكن أن يتأثر بها المؤشر وتتمثل في "مهارات العملاء ومستوى وسيلة الوصول للشبكة والمقابل المدفوع مقابل الوسيلة أو التحميل، وتوزيع الخدمة إضافة إلى إمكانية تأثر الوثائق المحملة بجودة وكفاء خطط بحث العملاء.

٢/٣/١ التكلفة مقابل جلسة قاعدة البيانات (المؤشر) :

- **الهدف:** يهدف المؤشر لقياس التكاليف المتفق عليها مع مورد قاعدة البيانات المتصلة بعدد الجلسات.
- **المجال:** لكافة المكتبات.

ويستخدم على مدار الوقت للمقارنة بين أكثر من قاعدة بيانات في مكان واحد أو القاعدة نفسها في أكثر من مكان، إذا أخذت الاختلافات في تصاريح استخدام (استئجار) قواعد البيانات، إضافة للمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية للعملاء في الحساب.

التعريف :

يتم تقسيم تكاليف كل قاعدة بيانات على عدد الجلسات في فترة محددة.

٣/٣/١ النسبة المئوية للجلسات الخاطئة (المؤشر) :

- **الهدف:** استكشاف ما إذا كانت قواعد البيانات الإلكترونية المتوافرة تقابل احتياجات العملاء.
- **المجال:** كافة المكتبات التي لديها قواعد بيانات إلكترونية مصرح باستخدامها.
- **تعريف المؤشر:** النسبة المئوية للجلسات الخاطئة من إجمالي الجلسات المنجزة لكل قاعدة بيانات خلال فترة زمنية محددة. وينبغي أن تأخذ جلسات العاملين وجلسات تدريب العملاء في الحساب. ولا ينبغي أن تأخذ الجلسات الخاطئة بسبب خطأ الكلمات السرية أو التعريف بالعملاء في الحساب.

منهج التطبيق:

حساب العدد الإجمالي للجلسات التي أمكن الإفادة منها إضافة إلى المحاولات غير الصحيحة خلال مدة زمنية محددة. ويكون هذا من خلال القيمة التالية :

(أ/ب) × ١٠٠ حيث إن :

أ: عدد الجلسات غير الصحيحة (التي لم يتم الإفادة منها) على قاعدة بيانات مصرح بها خلال فترة زمنية معينة.

ب: إجمالي عدد الجلسات غير الصحيحة والصحيحة على خدمة المعلومات الإلكترونية خلال المدة ذاتها.

العوامل المؤثرة على القياس :

تنحصر النسبة المئوية بين ٠ و١٠٠، ويعني الناتج المرتفع أن عدد القواعد غير كاف بالنسبة للعملاء.

٤/٣/١ النسبة المئوية لجلسات الفهرس الإلكتروني عن بعد" :

- **الهدف:** استكشاف العدد الإجمالي لاستخدام الفهرس الإلكتروني من خارج مبنى أو مباني المكتبة.
- **المجال:** مخصص لكافة المكتبات التي لديها فهرس إلكتروني يمكن الوصول إليه عن بعد.
- **التعريف بالمؤشر:** النسبة المئوية لجلسات الفهرس الإلكتروني التي تمت من خارج المكتبة خلال فترة زمنية محددة.
- **منهج التطبيق:** يتم حساب عدد جلسات الفهرس الإلكتروني عن بعد والعدد الإجمالي للجلسات بصفة عامة على الفهرس الإلكتروني وفي خلال فترة زمنية محددة ويكون هذا طبقاً للقيمة التالية :

(أ/ب) × ١٠٠ حيث إن :

أ : عدد الجلسات عن بعد على الفهرس الإلكتروني.

ب: العدد الإجمالي للجلسات على الفهرس الإلكتروني.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

تنحصر نتيجة المؤشر بين ٠ و١٠٠ ، ويعني ارتفاع المؤشر أن عدداً كبيراً من الجمهور يتعامل مع الفهرس الإلكتروني عن بعد ، وهذا يعني أن على المكتبة توجيه اهتمام أكبر إلى خدمة الفهرس الإلكتروني عن بعد. وسوف يتأثر المؤشر كثيراً بمستوى وسيلة الاتصال المتاحة للجمهور.

٥/٣/١ النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقارنة بكافة الزيارات (المؤشر):

- **الهدف:** استكشاف العلاقة بين استخدام المكتبة عن بعد وإجمالي الاستخدام.
- **المجال:** كافة المكتبات التي لديها موقع على الإنترنت يمكن الوصول إليه.
- **التعريف بالمؤشر:** يتم تقسيم عدد الزيارات الافتراضية لموقع المكتبة من خارج مبنى المكتبة خلال مدة زمنية معينة على عدد مرات الدخول إلى مواقع المكتبة على الشبكة الدولية وعدد الزيارات الفعلية إلى مبنى المكتبة خلال المدة نفسها.
- **منهج التطبيق:** يتم حساب النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقارنة بكافة الزيارات طبقاً للقيمة التالية:

$$\frac{\text{أ}}{\text{أ} + \text{ب} + \text{ج}}$$ حيث إن :

أ : عدد الزيارات الافتراضية.

ب: عدد زيارات موقع المكتبة من داخل المكتبة.

ج : عدد الزيارات الفيزيقية (الحضور الفعلي إلى المكتبة).

العوامل المؤثرة على المؤثر :

تنحصر النسبة المئوية بين ٠ و١٠٠ ، ويعني هذا أنه كلما زادت القيمة ، كلما دل هذا على زيادة عدد الجمهور المتعامل مع موقع المكتبة من خارج المبنى ، مما يؤثر على تخطيط المكتبة لخدماتها مستقبلاً ، بضرورة الاهتمام بتقديم المكتبة لخدماتها لجمهور العملاء عن بعد. وسيتأثر هذا كثيراً بمستوى وسيلة الاتصال المتاحة للجمهور.

وتعرض قيمة هذا المؤشر على مدار الوقت التطور في استخدام عن بعد لخدمات المكتبة وتتم المقارنة بين الاستخدام الداخلي والخارجي لهذه الخدمات، وبالتالي قياس مدى التطور الحالي.

٤/١ خدمات الرد على الاستفسارات (الخدمة) :

١/٤/١ النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً. (المؤشر) :

- **الهدف:** استكشاف الوسائل الإلكترونية للإجابة على الاستفسارات.
- **المجال:** كافة المكتبات.
- **التعرف بالمؤشر:** النسبة المئوية لعدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً خلال مدة زمنية محددة بالنسبة لإجمالي عدد طلبات المعلومات المرسلة خلال المدة نفسها.

منهج التطبيق :

يتم الوصول إلى النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من خلال القيمة التالية:

(أ/ب) × ١٠٠ حيث إن :

أ : عدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً خلال فترة زمنية محددة.

ب: العدد الإجمالي لطلبات المعلومات المرسلة خلال الفترة ذاتها.

العوامل المؤثرة على المؤشر:

يمكن أن يؤثر مستوى العاملين في المكتبة على قيمة المؤشر، ويشير تدني المؤشر إلى حاجة إلى تدريب العملاء على هذه الخدمة، كما يمكن أن يتأثر المؤشر بدرجة استخدام العملاء لموقع المكتبة بصفة عامة.

٥/١ تعليم المستفيد أو العميل (الخدمة) :

١/٥/١ عدد العملاء الملتزمين بمتابعة برامج خدمات التدريب الإلكتروني (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس نجاح المكتبة في تدريب عملائها على الخدمات الإلكترونية.
- **المجال:** كل المكتبات التي لديها جمهور معروف لديها، وتقوم بخدمته.
- **تعريف المؤشر:** يتم بتقسيم عدد العملاء الذين يتم تدريبهم على الخدمة الإلكترونية خلال فترة زمنية محددة على المجموع الإجمالي.

منهج التطبيق:

يتم الوصول إلى عدد العملاء الملتزمين بمتابعة برامج التدريب على الخدمات الإلكترونية من خلال المعادلة التالية :

$$\frac{\text{أ + ب}}{\text{ج}}$$ حيث إن :

أ : عدد الملتزمين بحضور الدورات التدريبية على الخدمات الإلكترونية.

ب: عدد جلسات برامج التدريب على الخط المباشر للخدمات الإلكترونية.

ج : الجمهور الإجمالي.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

تعطي النتيجة النهائية للمؤشر رقماً محدداً، وتشير النتيجة المرتفعة إلى درجة من الكفاءة التي وصل إليها العملاء من خلال برامج التدريب.

يتأثر المؤشر بعدد الدورات التدريبية ، وخبرة العملاء بالنسبة لتقنية المعلومات ولا يقيس المؤشر كفاءة البرامج أو النفقات الخاصة بها.

٦/١ التسهيلات (الخدمة أو النشاط) :

١/٦/١ عدد ساعات محطات العمل المتاحة لكل فترة تدريب (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس المتاح من محطات الخدمة بحساب الرقم المتوسط من ساعات المحطات التي يمكن أن تتاح للعملاء على مدار العام.
- **المجال:** كل المكتبات التي لديها معرفة جيدة بجمهورها ، ويمكن المقارنة بين المكتبات في حال أخذ الاختلافات في الرسالة والجمهور المستهدف في الحسبان.
- **التعريف بالمؤشر:** عدد الساعات التي تتيحها المحطة للعميل خلال العام.

منهج التطبيق:

يمكن الوصول إلى عدد ساعات المحطات المتاحة للجمهور من خلال القيمة التالية:

$$\frac{(أ - ب) \times ج}{د}$$ حيث إن :

أ : إجمالي عدد المحطات.

ب: عدد المحطات التي لا تعمل.

ج : عدد ساعات المحطات التي تتيحها للعملاء على مدار العام.

د : إجمالي العملاء الذين يتم خدمتهم.

أما إذا كان جزء من المحطات الموجودة في إطار المكتبة لديه ساعات عمل مختلفة فتكون قيمة الناتج طبقاً لما يلي :

$$\frac{[(أ١ - ب١) \times ج١] + [(أ٢ - ب٢) \times ج٢]}{د}$$

حيث إن :

أ١ : إجمالي عدد محطات الخدمة في المنطقة ١.

ب١ : إجمالي عدد محطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ١.

ج ١ : عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ١ المتاحة للعملاء خلال العام.

أ٢ : العدد الإجمالي لمحطات الخدمة في المنطقة ٢.

ب٢ : العدد الإجمالي لمحطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ٢.

ج ٢ : عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ٢ المتاحة للعملاء خلال العام.

د : عدد الجمهور الذي يتم خدمته.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

يعد عدد محطات الخدمة خاصة فيما يتعلق بالمكتبات العامة والمتخصصة أهم عامل مؤثر في هذا الإطار.

٢/٦/١ جمهور المستفيدين (العملاء) لمحطة الوصول العامة (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس إتاحة المحطات التي تقدم الخدمة للعملاء.
- **المجال:** كل المكتبات التي لديها جمهور معروف لديها جيداً. ويمكن طرح المقارنات بين المكتبات في هذا الإطار شريطة أن تأخذ رسالة المكتبة وجمهورها المستهدف في الاعتبار.
- **التعريف بالمؤشر:** معدل الجمهور الذي يتم خدمته مقارنة بعدد محطات الوصول العامة.

منهج التطبيق:

يمكن حساب الجمهور مقارناً بمحطة الوصول العامة طبقاً للقيمة التالية:

أ / ب حيث إن :

أ: الجمهور الذي يتم خدمته.

ب: عدد محطات الوصول العامة.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

تنحصر قيمة المؤشر بين ٠ و١٠٠ وتعد القيمة الأقل هي الأفضل، ويعتبر عدد محطات الخدمة ذا دور مؤثر بالنسبة للمكتبات الأكاديمية والمتخصصة.

معدل استخدام المحطة :

- **الهدف:** قياس المعدل الإجمالي من استخدام المحطة التي تتعامل معها المكتبة في أي وقت دون تحديد.
- **المجال:** كافة المكتبات.
- **التعريف بالمؤشر:** النسبة المئوية من استخدام محطة الخدمة في وقت ما.

التطبيق :

يمكن الوصول لمعدل استخدام المحطة من خلال ناتج القيمة التالية:

(أ/ب) × ١٠٠ حيث:

أ: عدد المحطات العاملة.

ب: إجمالي عدد المحطات.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

ينحصر الناتج بين ٠ و ١٠٠، وتعني الأرقام الأعلى أن المحطة تعمل بصعوبة (أو أن هناك أحمالاً زائدة عليها)، وربما يشير هذا إلى حاجة لمصادر أخرى مساعدة.

ويمكن أن يتأثر المؤثر بوقت الاتصال ومحطات العمل المتصلة بالإنترنت وإتاحة المصادر المرجعية المطبوعة التي تعمل مصادر مساعدة للمصادر الإلكترونية.

٢- إتاحة واستخدام الموارد البشرية (النشاط المقاس) :

٢/١ تدريب العاملين (النشاط المقاس) :

٢/١/١ عدد الملتزمين بحضور دورات التدريب الرسمية على تقنية المعلومات والبرامج ذات العلاقة بكل عامل (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس التحسن في مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين من خلال الدورات التدريبية.
- **المجال:** كافة المكتبات.
- **التعريف بالمؤشر:** يتم تقسيم عدد الدورات التدريبية الخاصة بأنشطة تقنية المعلومات والبرامج التدريبية ذات العلاقة على عدد العاملين.

تغطي البرامج التدريبية التدريب على استخدام البرمجيات المتخصصة والأجزاء المادية للحاسب إضافة للتدريب على خدمات المعلومات الإلكترونية وعلى التعامل معها ويمكن أن تعقد هذه الدورات في داخل المكتبة أو خارجها من خلال الخبراء المحترفين.

منهج التطبيق:

يمكن الوصول إلى متوسط عدد الدورات التدريبية الرسمية على أنشطة تقنية المعلومات والبرامج ذات العلاقة الخاصة بكل عامل من خلال ناتج العملية التالية:

أ / ب حيث إن :

أ: عدد ساعات التدريب على أنشطة تقنية المعلومات والبرامج التدريبية ذات العلاقة في مدة زمنية معينة.

ب: إجمالي عدد العاملين.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

لا يوجد حد أقصى للنتيجة النهائية لناتج العملية السابقة وإن كان ارتفاع هذه القيمة يشير إلى جودة التدريب، أما انخفاض هذه القيمة فيشير إلى الحاجة إلى برامج تدريبية أخرى ولا يغطي المؤشر أنشطة التدريب غير الرسمية.

٢/٢ توظيف العاملين: (نشاط مقاس) :

١/٢/٢ النسبة المئوية للعاملين الموردين والمطورين لخدمات المكتبة الإلكترونية (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس دور المكتبة في تكوين عاملين قادرين على تقديم الدعم الفني لخدمات المعلومات الإلكترونية.
- **المجال:** كافة المكتبات المقدمة للخدمات الإلكترونية من خلال العاملين فيها، ويمكن استخدام المؤشر في المقارنة بين المكتبات ذات الرسالة المتشابهة والجمهور المتشابه.
- **التعريف:** يتم تقسيم العاملين (كل الوقت) إلى العاملين في مجالات تخطيط صيانة وتطوير الخدمات الإلكترونية والتقنية ومقدمي خدمات المكتبة عبر موقعها على إجمالي عدد العاملين (كل الوقت أيضاً).

منهج التطبيق :

يتم الوصول إلى النسبة المئوية للعاملين الموردين والمطورين لخدمات المكتبة الإلكترونية من خلال ناتج القيمة التالية:

(أ/ب) × ١٠٠ حيث إن :

أ : عدد العاملين (كل الوقت) الموردين أو المطورين أو الذين يقومون بأعمال الصيانة لتقنية المعلومات أو خدمات الإنترنت المقدمة من خلال المكتبة.

ب: إجمالي عدد العاملين (كل الوقت).

العوامل المؤثرة على المؤشر :

تشير النتيجة النهائية إلى حاجة المكتبة إلى درجة من تطوير العاملين في هذا الإطار ويتأثر المؤشر بحجم المكتبة، فكلما كان حجم المكتبة قليلاً أدى هذا إلى إنفاق العاملين للجزء الأكبر من أوقاتهم في شئون التطوير والصيانة.

٢/٥ النموذج المرشح لتطبيقه في المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية [١]:

فيما يلي أربع مراحل، إضافة إلى مرحلة الإعداد (المرحلة الصفرية) يرى الباحث أنه يمكن الأخذ بها - بعد تطويعها - وتطبيقها على المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية - وكذا على غيرها من المكتبات المقدمة للخدمات التقليدية، دون سواها -، خاصة و أنها تبدأ من مرحلة العدم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حتى مرحلة التطبيق الفعلي وجني الثمار وتبادل الخبرات. ويمكن تناول هذا بالتفصيل فيما يلي :

١/٢/٥ مراحل التطبيق Implementation Phases :

وتمر مراحل التطبيق بأربع خطوات رئيسة (إضافة إلى خطوة الإعداد) تتبعها مجموعة من الخطوات الفرعية، يمكن استعراضها فيما يلي:

١/١/٢/٥ المرحلة الصفرية: الإعداد : Phase O: preparation

يبدأ التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمات عمومًا مع

---

(١) تم الاعتماد في التخطيط المقترح على كتابي:

- مارش، جون. **أدوات إدارة الجودة الشاملة من الألف إلى الياء**؛ ترجمة عبد الكريم العقيل.- القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، (بمبك)، ١٩٩٦م.- ١٥٠ص.
- جابلونسكي، جوزيف. **تطبيق إدارة الجودة الشاملة**؛ ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني؛ مراجعة عبد الرحمن توفيق. - الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك)، ١٩٩٦م. - ٢٠٠ص. - (إدارة الجودة الشاملة، الجزء الثاني).

بداية المرحلة الصفرية، أي مرحلة الإعداد، وقد سميت بهذا لأنها تسبق بالفعل مرحلة البناء والتخطيط. ويقوم المديرون في هذه المرحلة بصياغة رسالة ورؤية المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية، وكذلك وضع أهدافها وإعداد السياسة المدعمة بشكل مباشر للخطة الاستراتيجية للمكتبة - ويتم ذلك كله بمساعدة المدرب المحترف - وتنتهي هذه المرحلة بالالتزام بتخصيص الموارد الضرورية لتخطيط تطبيق الجودة الشاملة. ويمكن تلخيص هذه المرحلة فيما يلي:

اتخاذ قرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة : Decision to Consider T.Q.M.

تدريب المديرين : Directors Training

التخطيط الاستراتيجي : Strategic Planning

ويتكون التخطيط الاستراتيجي من :

أ- صياغة كل من رسالة المكتبة ورؤيتها : Mission & Vision

ينبغي أن تتسم صياغة الرسالة بالاختصار والدقة، مع التعبير عن هذا في ضوء الالتزام بمعايير الجودة، والاستجابة لمتطلبات العملاء. أما الرؤية فينبغي أن تتسم صياغتها بالاختصار وسهولة الفهم، حتى يتسنى لكل العاملين بالمكتبة فهم أدوارهم في تحقيقها .

وتمثل رسالة المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية ورؤيتها معاً، منهج عمل أو مذهباً في الحياة تجتهد المكتبة في تحقيقه. وفيما يلي نموذج لرسالة مكتبة وآخر لرؤيتها:

(*) **مثال رسالة:** "أننا مكتبة "س" بمنطقة (–) بمحافظة(–) سياستنا هي:

"تقديم خدمات معلومات إلكترونية عالية الجودة، تلبي تماماً متطلبات وتوقعات العملاء الحاليين والمرتقبين في الوقت المناسب وبسرعة كبيرة".

(مكتبة س)

(*) **مثال رؤية**: "سنوصل لعملائنا خدمات معلومات إلكترونية منافسة بدون عيوب، في الوقت المحدد" .

(مكتبة س)

ب - تحديد أهداف المكتبة: Define Objectives

ينبغي أن تنبع أهداف المكتبة من رسالتها السابق صياغتها ، وينبغي أن تمس الأهداف جميع نواحي المكتبة ، بداية بالحفاظ على مستوى متطور للعاملين، وحتى الحفاظ على بيئة عمل آمنة. كما ينبغي أن تتسم الأهداف بالإيجاز والمرونة والديناميكية وإمكانية التغير بمرور الزمن.

ج - رسم سياسة المكتبة: Policy Planning

يتم في هذه المرحلة وضع سياسة المكتبة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة ، كما ينبغي إبلاغها لجميع العاملين. وينبغي أن تشمل :

- إيمان المديرين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في داخل المكتبة.
- تطوير نظام الحوافز والترقية.
- الاعتراف بجهود العاملين، حتى لو كانت بسيطة.
- إشعار العاملين بالأمان الوظيفي.
- توطيد العلاقة بين الإدارة والعاملين.

اتخاذ قرار بالاستمرار : Decision to Proceed

تعتمد هذه الخطوة على تخصيص الموارد المالية اللازمة لإنجاز بقية المراحل مع ضرورة الإيمان الجازم بضرورة التطبيق.

الخطاب الافتتاحي للمكتبة : Library Speech

بعد اتخاذ قرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ووضع رسالتها ، ورسم سياستها ، ثم تخصيص الموارد اللازمة للتطبيق. يأتي دور الخطاب الافتتاحي

للمكتبة، الذي يمثل عرضاً مختصراً لما ستُلزم المكتبة نفسها به في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وفيما يلي نموذج لخطاب افتتاحي لإحدى المكتبات.

" أشعر بأن كل من في المكتبة (س) يجب أن يعد عملاءنا بالجودة، فهذا يمثل التزاماً للقيمة المستمرة للمكتبة. إن هدفنا هو تزويد كل عميل بخدمات معلومات إلكترونية عالية الجودة وخالية من العيوب، وهذا الالتزام ينطبق على جميع العاملين بالمكتبة. إن هذا التعهد المتعلق بالجودة يجعلنا مختلفين عن المكتبات التي تريد تحقيق أهداف قصيرة الأجل؛ لأن رؤيتنا طويلة الأجل. وإنه في ظل المنافسة الحادة، ينبغي أن يجعل كل منا هذا التعهد نصب عينيه، حتى نذكر دائماً ما يتوقعه العملاء من المكتبة".

(مكتبة س)

وينبغي لإنجاز الخطاب الافتتاحي للمكتبة ثلاثة أمور هي :

أ - تفهم رسالة المكتبة والإيمان بها.

ب - الصياغة الجيدة، ومعرفة ما سيضيفه الخطاب.

ج - التنفيذ.

ينبع أهم خطأ في هذه المرحلة من الاستخفاف باتخاذ قرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال طبقة الإدارة العليا المسئولة. والسبب الأساس في هذا الاستخفاف هو فتور الحماس عند هؤلاء، والذي ينبع في معظم أحواله من عدم توافر المعلومات، وبالتالي عدم توافر إرادة التغيير، حتى أنهم ليفوضون مرؤوسيهم في اتخاذ قرار بشأن التطبيق أو عدمه !!.

٢/١/٢/٥ المرحلة الأولى: التخطيط : Phase 1 : Planning

١) نظرة عامة : Overview

في أثناء هذه المرحلة يتم إعداد خطة التطبيق التفصيلية، كما يتم تحديد

هيكل الدعم، والموارد اللازمة للتنفيذ، إضافة لاتخاذ بعض القرارات المهمة الأخرى مثل إستراتيجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية. وفيما يلي الخطوات الضرورية لإنجاز هذه المرحلة.

أ - اختيار أعضاء المجلس الاستشاري لإدارة الجودة الشاملة. "المدير+ رؤساء الأقسام".

ب - اختيار منسق لإدارة الجودة الشاملة " يقع موقعه تحت المدير العام مباشرة في الغالب".

ج - تدريب كل من أعضاء المجلس والمنسق.

د- الاجتماع الأول لأعضاء مجلس إدارة الجودة الشاملة.

هـ - إعداد مسودة خطة التطبيق.

و - الموافقة على خطة التطبيق وتخصيص الموارد اللازمة لذلك.

ز - اختيار الأهداف والعمليات.

ح - اختيار المجلس الاستشاري لإستراتيجية التطبيق.

٢) تكوين الفرق : Forming the Teams

لكي يتم التطبيق بشكل ناجح، فإن تنظيم وبناء المكتبات عموماً (والمكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية خصوصاً) ، ينبغي أن يتحول إلى الفريق (أو الجماعة) ، الذي سيجعل إدارة الجودة الشاملة حقيقية، وهذا الهيكل المحدد سيصبح أحد العوامل الرئيسة في العناصر التالية، التي ينبغي تكوينها في هذه المرحلة. وهي :

أ- المجلس الاستشاري : Council

يتكون من مدير المكتبة (أو رئيس مجلس الإدارة في المكتبات الكبيرة) ورؤساء الأقسام (أو مديري القطاعات/الإدارات في المكتبات الكبرى). ومهمته إزالة

العقبات الموجودة بين الكيانات الوظيفية وتسهيل الاتصال والتغلب على المقاومة التي ستواجهها فرق العمل، وكذا إعداد السياسات اللازمة للتطبيق.

ب- فرق العمل لتحسين عملية معينة : Process Action Team's (Pat's)

وهي فرق يتم تعيينها من خلال المجلس الاستشاري، ويتم توجيهها لتحسين عملية معينة من خلال طرح الأفكار التي تعمل على التحسين.

ج- الخدمات الداعمة : Support services

يتكون فريق الخدمات الداعمة من مدير عام المكتبة ومنسق إدارة الجودة الشاملة، ومزيج من خدمات الخبراء والاستشاريين (إذا دعت الضرورة وأتيحت الموارد)، إضافة للخدمات التدريبية.

٣) معوقات التطبيق، واستشارة المستشارين عند الضرورة :

Obstacles to Implementation :

٤) المصداقية ودور المديرين : Credibility and the Role of Directors

تكمن مظاهر الفشل في هذه المرحلة في عدم القدرة على إقناع العاملين، أو المرؤوسين بجدوى إدارة الجودة الشاملة، وإذا لم يكن هؤلاء الأفراد المشاركين في مرحلة التخطيط مقتنعين بالمكسب الذي يمكن تحقيقه نتيجة التطبيق، فيجب التراجع، وإعادة تكوين جماعات العمل، والبدء من جديد حتى يوافق الجميع على المكاسب.

٣/١/٢/٥ المرحلة الثانية: التقييم والتقدير : Phase (2): Assessment

تتضمن هذه المرحلة توفير المعلومات اللازمة، وتتكون من المسوحات والتقديرات وقوائم الاستقصاء، والمقابلات في كل المستويات التنظيمية، وكذلك التقييمات الذاتية لتقدير إدراكات الأفراد والجماعات لنواحي القوة والضعف في خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة. وتشمل هذه المرحلة ما يلي :

أ) التقييم الذاتي : Self- Evaluation

وهو عبارة عن قائمة استقصاء توجه للعاملين، وموضوعة من خلال خبير تدريب ليس له مصالح في النتائج وتهدف لتقييم العاملين، ومن أشهر الأدوات في هذا الإطار " أداة جرو سبي"، الموضحة من خلال الجدول رقم (١٨).

الجدول رقم (١٨) أداة جرو سبي للتقييم الذاتي

الخصائص	هذا هو حالنا دائما	أحياناً نكون كذلك	لسنا كذلك
١- أن خدمات المعلومات الإلكترونية التي نقدمها عادة ما تشتمل على انحرافات تؤدي لعدم تحقيق متطلبات العملاء بدقة.			
٢- لدينا تركيز ورغبة على التعاون مع العملاء بعد الأداء الفعلي للخدمة.			
٣- إن العاملين بالمكتبة لا يعرفون ما تريده الإدارة فيما يتعلق بالجودة.			
٤- لا تعرف الإدارة على وجه التحديد تكلفة عدم التكيف مع الآخرين.			
٥- تعتقد الإدارة أن الجودة تمثل مشكلة سببها شيء ما خلاف الإدارة.			
النقاط	٥ نقاط	٣ نقاط	نقطة واحدة

جمع وتفسير النقاط :

من ٢١- ٢٥ " انتقادي" ← يحتاج إلى عناية مكثفة فورية.

من ١٦- ٢٠ "حذر" ← يحتاج إلى تكاتف الجهود لإعادة ثقته بالمكتبة من جديد.

من ١١- ١٥ "ساكن" ← يحتاج إلى اهتمام ومعالجة.

من ٦-١٠ "ينبغي معالجته" ← يحتاج إلى مراجعة مستمرة.

من ٥ فأقل "تحت العلاج" ← يحتاج إلى النصح.

ب) التقدير التنظيمي : Organizational Assessment

وهو عملية منهجية تستخدم لقياس الوضع الحالي بخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة. ويتم هذا عن طريق فهم الذات وفهم العاملين وفهم المكتبة ككل، من حيث التوجهات والثقافة. ويفيد فهم التقدير التنظيمي للمكتبة في الوصول إلى توصيات قابلة للتطبيق ومؤدية إلى تطوير خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلالها.

ج) المسح الشامل للعملاء : Survey

يمثل المسح الشامل للعملاء أداة مهمة لتوصيل آراء وأفكار العملاء للقائمين على خدمات المعلومات الإلكترونية. كما يفيد في توصيل فكرة مفادها أن القائمين على خدمات المعلومات الإلكترونية مهتمون تماماً برضا العملاء ومقدرون لآرائهم. كما أن إجراء مثل هذه المسوح يساعد على تحديد ما الذي يتوقعه العملاء بصورة دورية؛ ففي كثير من الأحيان تفقد المكتبة كثيرًا من عملائها لأسباب بسيطة، لم يتم أخذها في الحسبان، بالرغم من أنها قد تكون قابلة للحل الفوري.

د) إرجاع الأثر التدريبي : Training Feedback

يفيد إرجاع الأثر التدريبي - الذي عادة ما يوزع بعد أي برنامج تدريبي، ويتم وضعه من خلال خبير محايد - للتعرف إلى مدى فاعلية البرامج التدريبية.

هـ) المردود النهائي لنتائج التدريب : Training Results

ينبغي في هذا الإطار تعرف بعض الأمور مثل :

- مدى رضا المتدربين عن البرنامج.
- التعليم المكتسب من التدريب.
- مدى تحسن الأداء في العمل.
- هل البرنامج حقق النتائج المرجوة؟

ويعد ضعف المخصصات المالية، وكذا الوقت الكافي لإجراء التقييمات والمسوحات التحدي الأكبر الذي يمكن أن يواجه عملية التطبيق في هذه المرحلة.

٤/١/٢/٥ المرحلة الثالثة :

التطبيق : Phase 3: Implementation

نجد أن الاستثمارات التي تمت في أثناء المراحل السابقة تأتي بثمارها في هذه المرحلة، كما تبدأ المبادرات التدريبية محددة بشكل جيد لكل من الإدارة والعاملين، وبدعمٍ كامل من المجلس الاستشاري، ونجد أيضاً أن الفرق الخاصة بعملية محددة "Pat's" تمنح الحق في تقييم وتحسين العمليات وتطبيق التغيير، وتشمل هذه المرحلة النقاط التالية :

- اختيار من سيتولى التدريب Facilitators Choice.
- تدريب المدربين Facilitators Training.
- الإمداد بمصادر معلومات عن إدارة الجودة الشاملة .TQM Sources Supply
- تدريب المديرين Directors Training.
- تدريب المرؤوسين "قوة العمل" Workforce Training.
- تشكيل فرق العمل Forming Team Work.
- أول قصة نجاح First Success Story.

وتكمن أهم مظاهر الفشل في هذه المرحلة في فترات التدريب، حينما لا يعي المتدربون أن هناك شيئاً جوهرياً سيتحقق نتيجة للتطبيق .

٥/١/٢/٥ المرحلة الرابعة: تبادل الخبرات ونشرها : Phase4: Diversification

يزود إنجاز المرحلة الصفرية، وحتى المرحلة الثالثة (التطبيق) القائمين على خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبة بأساس معرفي جوهري؛ فالسياسة قد

حددت، والاعتراضات على التغيير قد تم التغلب عليها ، وقصص النجاح يمكن أن تتحدث عنها فرق العمل. وحتى هذه النقطة ، ومع الخبرة الجديدة المكتسبة ، ينبغي دعوة الأطراف الأخرى (التي يمكن أن تكون فروعاً للمكتبة ، أو الموردين "كموردي قواعد البيانات أو خدمات المعلومات الإلكترونية أو الأثاث مثلاً") ويتم التوصية بتبادل ونشر الخبرات بمجرد الحصول على المصداقية بواسطة المكتبة الأم - المطبقة لإدارة الجودة الشاملة- وتشمل هذه المرحلة ما يلي :

أ) دعوة الفروع التابعة لعملية التطبيق :

Subordinate Branches Brought Into Implementation Process.

ب) إشراك الموردين في عملية التحسين :

Suppliers Brought Into Improvement Process

٢/٢/٥ التطور الزمني للتطبيق : Time Development for Implementation

ينبغي - وحتى تسير خطوات التطبيق بصورة طبيعية زمنياً - مراعاة ما يلي:

١- أن تتم عملية التخطيط لإدارة الجودة الشاملة عند نهاية المرحلة الأولى "الصفرية". وفيها ينبغي على إدارة المكتبة الاستمرار في طريق التطبيق، مع موافقتها على تخصيص التمويل اللازم لإنجاز مرحلة التخطيط.

٢- أن تبدأ المرحلة الثالثة "التطبيق" مباشرة بعد موافقة المجلس الاستشاري على خطة التطبيق، وتخصيص الموارد اللازمة لذلك.

٣- أن تبدأ فرق العمل في مباشرة عملها بعد إتمام توفير الخدمات الداعمة لها " الاستشارية والتدريب " .

٤- أن تبدأ المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية في تخطيط جهودها لنشر وتبادل الخبرات، ولكن بدون التنفيذ حتى تحقق أولى قصص نجاحها.

وهناك أربع أدوات تقييم وقياس محددة، ينبغي استخدامها في أثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة لضمان نجاح التطبيق. وهي:

- التقييم الذاتي. - التقدير التنظيمي. - مسوحات العملاء. - تقييمات التدريب.

وبالرغم من أن التطبيق الفعلي غير محدد زمنياً لهذه الأدوات، إلا أن هناك أموراً منطقية ينبغي التنبيه إليها. وهي :

١- يشتمل القياس الأول على التقييم الذاتي بواسطة المديرين، ويمكن أن يتم ذلك في أثناء الاجتماع الأول خارج موقع العمل، وفي أثناء تطوير وصياغة رؤية المكتبة؛ فالتقييم الذاتي في هذه المدة يساعد المديرين على الإجابة على بعض الأسئلة المهمة مثل: ما سبب وجودنا؟ ما نقاط قوتنا؟ ما المجالات التي يمكن أن تتحسن فيها؟

٢- يتم تقديم تقييم ذاتي آخر، ولكن من خلال أعضاء المجلس الاستشاري، ويتكون هذا الجزء الخاص بالمجلس الاستشاري للمكتبة، من المديرين ومنسق الجودة. ويساعد هذا التقييم في فهم نواحي قوة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة ونواحي ضعفها. كما يفيد أيضاً في وضع خطة التطبيق، وميثاق عمل المجلس الاستشاري، الذي يعتمد على قوة المكتبة.

٣- يجب أن يستكمل التقدير التنظيمي قبل بدء المجلس الاستشاري في إعداد مسودة (بروفة) خطة التطبيق.

٤- يتم جمع تقييمات التدريب بعد كل جلسة تدريب للمديرين والعاملين بالمكتبة، ورفعها لقسم أو شعبة التدريب للتحليل واستخلاص النتائج. بعد ذلك يقوم قسم التدريب ومنسق الجودة بمراجعة النتائج كمتوسطات تقارن معها تحليلات جلسات التدريب مستقبلاً.

كما أن هذه النتائج ستعرض أيضاً على المجلس الاستشاري لإعادة التأكد من أن المبالغ المخصصة للإنفاق وضعت في مكانها الصحيح.

٥- وأخيراً تأتي دراسة العميل. وهذه المعلومات يجب أن تجمع قبل اتخاذ المجلس الاستشاري قراره الخاص بخطة التطبيق الإستراتيجية. وبعد ذلك يقوم منسق الجودة بتصنيف هذه الدراسات وتحليلها لتحديد نواحي القوة والضعف بخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة، ثم عرض النتائج على المجلس الاستشاري، ومرة ثانية سيقوم منسق الجودة بالاحتفاظ بهذه النتائج ثم القيام بتحليل الاتجاه بعد جمع مجموعة من النتائج الإضافية.

ويمكن إنجاز المرحلة الصفرية خلال عدد محدود من الشهور، كما يمكن إنجاز أول قصة نجاح - دون مبالغة - خلال فترة تتراوح ما بين ستة أشهر وسنة بدءًا من المرحلة الأولى "مرحلة التخطيط".

الخلاصة

تم في الفصل الحالي: "نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية" تقديم نموذجين لتطبيقهما في قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية. وقُدم في هذا الإطار نموذج الـ ISO الذي وُضع بهدف مساعدة المكتبات في قياس خدماتها الإلكترونية، إضافة إلى نموذج نظري تم نقله من مجال إدارة الأعمال هو النموذج الذي تم ترشيحه للتطبيق في المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية.

ويتكون النموذج السابق من خمس مراحل، تبدأ من مرحلة اتخاذ القرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وحتى مرحلة التطبيق الفعلي وجني الثمار وتبادل الأفكار، مع وجود كثير من الخطوات الفرعية، في داخل كل مرحلة. ويعد النموذج الحالي، نموذجاً جيداً، يتميز ببساطته، وكثرة انتشاره في القطاع الخدمي عموماً، وقد تم تطويعه حتى يتماشى مع قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية، بصورة خاصة، ومجال المكتبات والمعلومات بصورة عامة.


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

الفصل السادس

التخطيط لإنشاء مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية

- التمهيد.

  ٦/١ دوافع الإنشاء.

  ٦/٢ رسالة المركز المقترحة.

  ٦/٣ الأهداف المقترحة.

  ٦/٤ السياسة المقترحة للمركز.

  ٦/٥ مهام المركز وأعماله المقترحة.

  ٦/٦ الهيكل التنظيمي المقترح والمهام.

  ٦/٧ الوسائل المادية والفنية المقترحة.

- الخلاصة.


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

التخطيط لإنشاء مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية

التمهيد :

أصبح الدخول في تكتلات، سواء في المجال الاقتصادي أو السياسي أو العسكري أو العلمي السمة الغالبة في عالمنا المعاصر، وذلك سعياً من جانب الدول والمؤسسات نحو تحقيق أكبر قدر من التكامل في الموارد والتكافل في الخدمات، وتحسباً لما قد يتكشف في المستقبل من تحديات يصعب على أي مؤسسة مهما بلغت إمكاناتها وتنوعت مواردها أن تقف بمفردها في مواجهتها.

وبناءً على ما سبق فإننا نحتاج بصورة ماسة إلى مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في خدمات المعلومات الإلكترونية، بل ويمكن أن تفيد منه كافة الخدمات المقدمة من خلال كافة المكتبات أياً كانت درجتها أو نوعها. آخذين في الاعتبار أنه لا يوجد مركز وطني سابق في مجال جودة خدمات المعلومات الإلكترونية على المستوى الدولي من قبل - بالمعنى العلمي الموضوعي السليم - يمكن الإفادة منه بهذا الخصوص - هذا بالرغم من وجود مركز لإدارة جودة خدمات المعلومات بالمملكة المتحدة، إلا أنه متخصص في تقييم المصادر الإلكترونية، وسيأتي الحديث عنه - هذا في الوقت الذي تتوافر فيه مثل هذه المراكز في المجالات الخدمية مثل التعليم والصحة، ولا يعني عدم وجود سابقة في هذا الإطار، عدم أهمية مثل هذه المراكز، ولكن هناك كثيرًا من الفوائد التي يمكن أن تجتنى من ورائها، يمكن توضيحها في حينه.

وسيتم في هذا الفصل - بمشيئة الله تعالى - طرح تصور مبدئي عن مركز وطني مصري لإدارة جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، بعد استعراض فوائد

مثل هذه المراكز، وأهمية وجودها للمجال، إضافة لدوافع إنشائها وأهدافها ومهمتها وهيكلها، وانتهاءً بسبل دعمها مادياً وفنياً.

١/٦ دوافع الإنشاء :

هناك مجموعة من المرتكزات والدوافع تؤكد على ضرورة إنشاء مثل هذه المراكز على المستوى الوطني، باعتبار مسئولية الإنشاء تقع على عاتق كل من الدولة - من خلال أجهزتها التنفيذية - وأهل الحل والعقد من المتخصصين في هذا المجال.

ويمكن تناول ذلك فيما يلي :

١- يعد المركز حلقة من حلقات البنية الأساسية للمجتمع المعلوماتي (المعرفي)، ويعد إنشاء هذه البنية مسئولية الدولة في المقام الأول.

٢- إن توفير خدمات المعلومات الإلكترونية المتميزة كان وسيظل مسئولية الدولة - في المقام الأول - تتساوى في ذلك أكثر الدول تقدماً وثراءً مع الدول الفقيرة النامية، أو الآخذة في النمو.

٣- إن قيام الدولة بتحمل مسئولياتها، ينبغي أن يسبق دعوتها للمجتمع بهدف الدعم والمشاركة.

٤- إن التخطيط الجيد الواقعي، يجب أن يسبق التسليم بعجز الموارد.

٥- إننا لا نعرف بالضبط ما هو مستوى مخرجاتنا من خدمات المعلومات الإلكترونية، مقارنة بمعايير معتمدة.

٦- لا يمكن الحكم على جودة خدمات المعلومات الإلكترونية وكفاءتها من خلال الجهات المسئولة عنها مهما كانت مصداقيتها ومهنيتها في العمل. وسيكون الأمر أكثر موضوعية حال صدور التقارير والإحصائيات من جهات مستقلة تتمتع بالمهنية والاحتراف.

٢/٦ رسالة المركز المقترحة :

يمكن أن تكون رسالة مركز إدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية بجمهورية مصر العربية هي: "تقديم خدمات عالية الجودة تلبي تماماً متطلبات العملاء الحاليين والمرتقبين في الوقت المناسب وبسرعة كبيرة".

٣/٦ الأهداف المقترحة :

يمكن أن يكون للمركز - حال إنشائه - هدف محوري هو :

التنسيق والتكامل في قطاع إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات المصرية ، من خلال وضع و/ أو تبني معايير وأنظمة الجودة ومنح شهادات للتميز ، والعمل كمركز استشارات للموضوعات ذات الصلة.

٤/٦ السياسة المقترحة للمركز :

تشمل سياسة المركز - المعتمدة في مجملها على تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، والتي ينبغي إبلاغها لجميع العاملين - المقترحة ما يلي :

أ - إيمان المديرين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في داخل المكتبة.

ب - تحديد وفهم متطلبات العملاء ، ومحاولة تجاوزها.

ج - الارتقاء بالعملاء إلى محور اهتمام المكتبة.

د- الاعتراف بجهود العاملين ، حتى لو كانت بسيطة.

هـ - إشعار العاملين بالأمان الوظيفي.

و- توطيد العلاقة بين الإدارة والعاملين.

٥/٦ مهام المركز وأعماله المقترحة :

هناك كثير من المهام والأعمال التي يمكن للمركز القيام بها ، وسيتم فيما يلي طرح الأساس منها :

وضع أو انتقاء معايير للجودة في خدمات المعلومات الإلكترونية، مع منح شهادات التميز للمكتبات الجيدة على أن يكون المركز هو الجهة الوحيدة المانحة.

وضع أو انتقاء معايير لجودة أداء العاملين، وإجراء اختبارات لهم لمعرفة مستوياتهم، مقارنة بتلك المعايير.

القياس المستمر لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة بالمكتبات، من خلال عينات من العملاء بصورة دورية منتظمة، وبما يتيح فرصة جيدة لاختبار المعايير الموضوعة أيضاً.

عقد دورات تدريبية لاختصاصيي المكتبات على إدارة الجودة الشاملة سواء في داخل المركز أو في المكتبات ذاتها، على أن يشمل التدريب النوعين المبدئي والمتقدم.

إعداد شهادة متقدمة للعضو المتميز، بحيث يمكنه " اختيارياً " الالتحاق بالاختبارات المعتمدة، التي تمكنه في حالة اجتيازها من الحصول على جوائز للجودة.

منح جوائز سنوية تشجيعية (وهي بخلاف شهادات التميز) للمكتبات والعاملين المتميزين وفق معايير علمية واضحة.

إعداد تقرير سنوي عن جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، ويتم مناقشته على مستوى وكلاء الوزارات المختصة، واتخاذ التوصيات اللازمة بشأن ما يعرض من نتائج. ويساعد هذا بصورة مباشرة الباحثين والدارسين للحصول على معلومات موثقة بهذا الخصوص.

٦/٦ الهيكل التنظيمي المقترح[(١)] :

يعتمد الهيكل التنظيمي على خليط من تنظيمين. هما :

الأول: التنظيم الرأسي الاستشاري Line and Staff Organization. ويرتكز هذا التنظيم على تعيين أو الاستعانة ببعض الخبراء والمستشارين لمساعدة رئيس مجلس الإدارة في أداء عمله، خاصة فيما يتعلق بالتخطيط ووضع السياسات.

الثاني: التنظيم الوظيفي Functional Organization. ويرتكز هذا التنظيم

---

(١) اعتمد الباحث في تصميمه للهيكل التنظيمي وتوصيف الأعمال في داخله على المصادر التالية :

- الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. دليل الخدمة المدنية في جمهورية مصر العربية . - القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، [-١٩٩] . -٤٧٨ص.
- الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. قرار رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم ١٣٤ لسنة ١٩٧٨م بشأن المعايير اللازمة لترتيب الوظائف للعاملين المدنيين بالدولة والأحكام التي يقتضيها تنفيذه . - الوقائع المصرية، ع ٢٨٦ (ديسمبر ، ١٩٧٨م) . - ص ٩ - ٣٠.
- القانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨م. إعداد ومراجعة محمد أحمد محمد جادو، فاطمة الزهراء عباس أحمد . - ط ٢٢ . - القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، ٢٠٠٤م . - صفحات متفرقة.
- عمر أحمد همشري. **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات** . - ط١ . - عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، ٢٠٠١م . - ص ١٣٥-١٨٠ .
- محمد محمد الهادي. **الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات** . - الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٨٢م . - ص ١١٣- ١٧٥.
- شريف شاهين. **نظم المعلومات الإدارية بالمكتبات ومراكز المعلومات**: المفاهيم والتطبيقات .. الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٩٤م . - ص ١٣٩- ١٧٢.
- حامد الشافعي دياب. **إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية** . - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع [-١٩٨؟] ..ص ١٢١- ١٤٧.
- المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين. **الدليل التعريفي** . - الرباط: المنظمة، ١٩٩٩م . - ٢٨ص.

على مبدأ التخصص، وتقسيم العمل في داخل المركز إلى عدد من الوحدات والإدارات التي تقوم كل منها بمهام محددة تدخل في نطاق تخطيطها.

وسيؤدي الأخذ بهذين التنظيمين معاً إلى فوائد مضاعفة، يمكن إجمالها فيما يلي :

يتيح التنظيم الرأسي الاستشاري تخطي عقبة محدودية قدرات رئيس مجلس الإدارة في بعض القضايا والاختصاصات. مع الأخذ في الاعتبار أن الخبراء والمستشارين ليس لديهم سلطة اتخاذ القرار، وأن آراءهم ليست ملزمة لإدارة المركز، وإنما يقتصر دورهم على تقديم التوصيات والنصح والمشورة. ويؤدي تفعيل هذا المبدأ إلى منع ظهور صراعات داخلية بين الخبراء والإدارة أو بين الخبراء والعاملين، بما ينعكس سلبًا على علاقات العمل، وكفاءة التنظيم.

يسمح الأخذ بالتنظيم الوظيفي بالمزايا التالية :

تقسيم العمل على أساس وظيفي، وبالتالي يوفر هذا فرصة أكبر للإفادة من مزايا التخصص والخبرة .

يساعد على الدقة وإتقان العمل، بما يؤدي إلى الامتياز والتفوق.

يساعد على تنمية روح التعاون والجماعة بين العاملين في المركز.

تمكين رئيس مجلس الإدارة من الإفادة العلمية والفنية، مما يساعد على القيام بالأعمال الإدارية بدرجة عالية من الاحتراف .

ويرى الباحث أن ترسيخ مبدأ وحدة الهدف، وتمثُّل مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها كفيل بالقضاء على روح المنافسة (غير الشريفة) والصراع بين الإدارات في هذا التنظيم.

١/٦/٦ التبعية الإدارية :

يمكن أن يتبع المركز تبعية مباشرة للهيئة المصرية للتوحيد القياسي وجودة الإنتاج، التابعة لوزارة الصناعة، خاصة وأن اللجنة الفنية للتوثيق والمعلومات (لف ٦/١) المسئولة عن إصدار المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات تتبع للهيئة نفسها.

ويتمثل أعضاء المجلس الاستشاري فيما يلي :

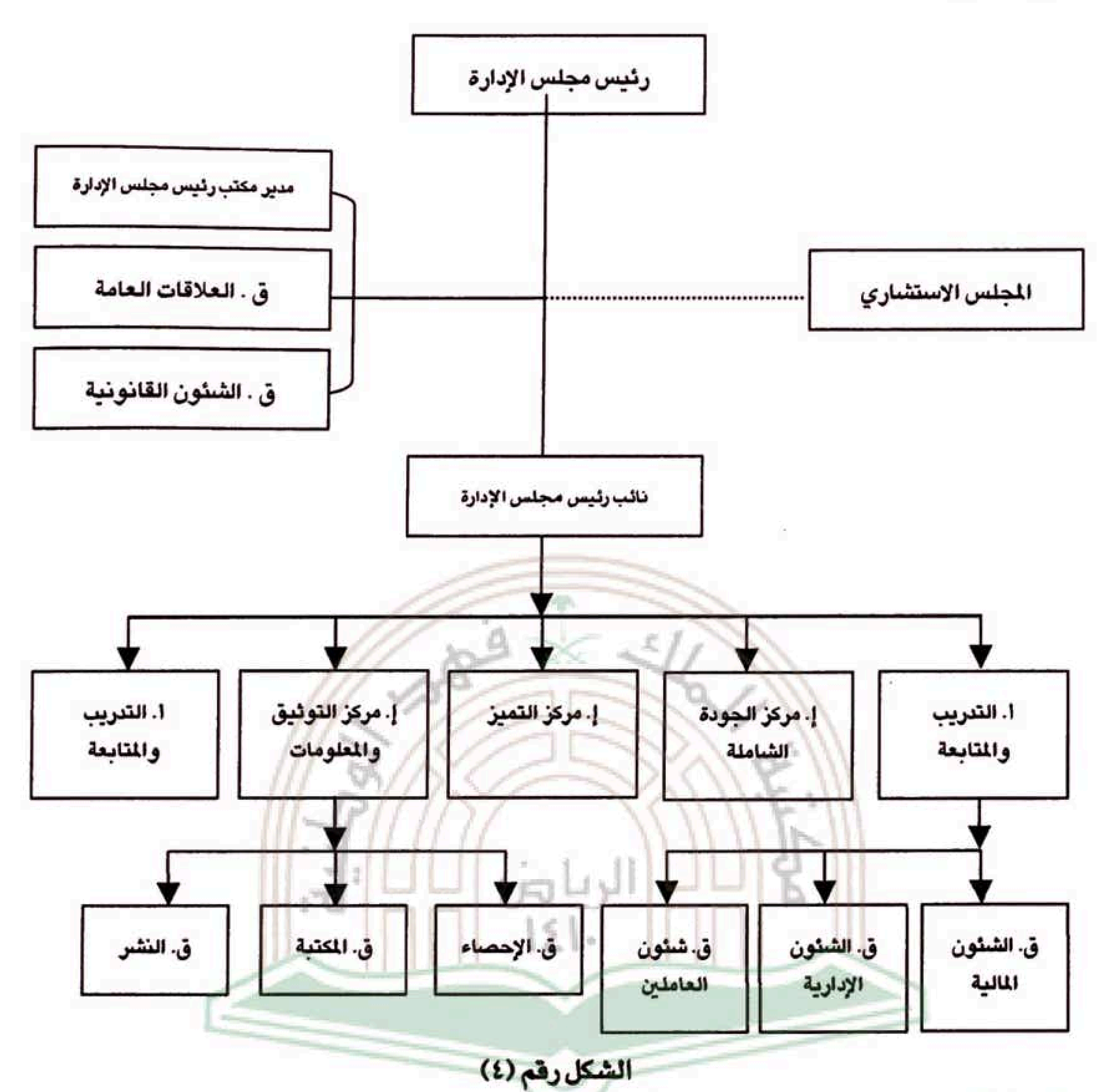
هيئات أكاديمية : "ممثلون عن تخصصات المكتبات والمعلومات - إدارة الأعمال. تقنيات المعلومات".

هيئات مهنية : "ممثلون عن المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية".

الهيئة المصرية للتوحيد القياسي وجودة الإنتاج.

٢/٦/٦ التشكيلات المقترحة :

يمكن أن يتكون الهيكل التنظيمي - وطبقاً للشكل (٤) - من التشكيلات التالية :



الشكل رقم (٤)

الهيكل التنظيمي المقترح للمركز الوطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية

وتوضيح ذلك فيما يلي :

١- رئيس مجلس الإدارة :

هو المسئول الأول عن المركز وتسيير العمل فيه، وتنفيذ الخطط والبرامج بما يحقق أهداف المركز وتوجهاته المستقبلة.

١/١ المجلس الاستشاري :

يتكون من عدد من المستشارين والخبراء - خاصة في مجالات إدارة الجودة الشاملة وتقنيات المعلومات - يتصل عملهم بالتخطيط ووضع السياسات ورفعها للإدارة للنظر فيها ، ودراسة المشكلات التي تواجه الإدارة قبل اتخاذ القرارات بشأنها ، ورفع التوصيات حيالها.

٢/١ مدير مكتب رئيس مجلس الإدارة :

يرتبط مباشرة برئيس مجلس الإدارة ، ويقوم بتقديم كافة الخدمات الإدارية والمساعدة له.

٣/١ قسم الشئون القانونية :

يعمل على ضمان صحة وسلامة الإطار القانوني لأعمال المركز.

٤/١ قسم العلاقات العامة :

مهمته تقوية وتوثيق العلاقات بين أعضاء المركز. وبين المركز والجهات الأخرى ذات العلاقة ، كما يقوم بالإعلان عن أنشطة المركز والتسويق له.

٢- نائب رئيس مجلس الإدارة :

يوجه شاغل الوظيفة العاملين التابعين له توجيهاً عاماً ، ويراجع أعمالهم مراجعة إجمالية بهدف التحقق من مطابقتها للقواعد والسياسات والرؤى ونظم العمل والإدارات التابعة له هي (إدارة الشئون المالية والإدارية - إدارة مركز الجودة الشاملة - إدارة مركز التميز - إدارة التدريب والمتابعة).

١/٢ إدارة الشئون المالية والإدارية :

تهدف إلى تسهيل العمل الإداري بالمركز إضافة للعمل على التحقق من سلامة المصروفات والإيرادات الخاصة بالمركز ، بما يتفق مع الأنظمة المالية والمحاسبية له

والتأكد من سلامتها وكفايتها، ومدى التقيد بالسياسات المقررة والأنظمة واللوائح، مع رفع كفاءة العمل المالي والإداري بالمركز.

وتنقسم إلى :

١/١/٢ قسم الشئون المالية :

تكمن مهمته في اقتراح الخطط والبرامج التنفيذية المتعلقة بتوفير الأموال والمستلزمات التي يتطلبها العمل والتأكد من حسن إنفاقها وسلامة الإنفاق قانونياً.

٢/١/٢ قسم شئون العاملين :

مهمته النظر في تعيين العاملين ونقلهم وترقيتهم ومدى استحقاقهم العلاوات الدورية والتشجيعية من وظائف الدرجة الثانية فما دونها، واعتماد تقارير الكفاية المقدمة عنهم، والنظر فيما ترى السلطة المختصة عرضه عليهم من موضوعات.

٣/١/٢ قسم الشئون الإدارية :

مهمته القيام بأعمال الخدمات الداخلية والعامة والسكرتارية والمحفوظات وشئون المقر.

٢/٢ إدارة مركز الجودة الشاملة :

مهمته وضع أو انتقاء معايير ومقاييس الجودة لخدمات المعلومات، وكذا لجودة أداء العاملين، والقياس المستمر لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية، واختبار المقاييس الموضوعة أو المنتقاة، مع مساعدة المكتبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.

٣/٢ مركز التميز :

مهمته منح شهادات التميز للمكتبات الجيدة، وإجراء اختبارات التميز للعاملين وكذا منح الجوائز التشجيعية للمكتبات والعاملين الأكفاء.

٤/٢ إدارة مركز التوثيق والمعلومات :

مهمته العمل كنقطة إلكترونية متخصصة في تجميع كافة مصادر المعلومات ذات العلاقة بإدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات، كما يعمل على توفير المعلومات والبيانات الإحصائية والإصدارات المتعلقة بأنشطة وإنجازات المركز، وكذا بناء قواعد المعلومات الإحصائية الخاصة بالمكتبات المنظمة للمركز إضافة لقواعد المعلومات الببليوجرافية الخاصة بكل ما كتب عن إدارة الجودة الشاملة في المجال على المستوى الدولي. ويتكون من:

١/٤/٢ قسم الإحصاء :

مهمته بناء قواعد المعلومات (سبقت الإشارة إليها) وتوفير البيانات والمعلومات المتعلقة بأنشطة المركز.

٢/٤/٢ قسم المكتبة :

مهمته تلقي مصادر المعلومات ذات العلاقة واتخاذ السبل المنهجية للتعامل معها وإتاحتها.

٣/٤/٢ قسم النشر:

مهمته اقتراح خطة العمل في مجال النشر، وتنفيذ كافة البرامج المتعلقة بمجالاته المختلفة.

٥/٢ إدارة التدريب والمتابعة :

مهمتها عقد الدورات التدريبية لاختصاصيي المكتبات والمعلومات على إدارة الجودة الشاملة بنوعيها التمهيدي والمتقدم، مع إمكانية عقد دورات متطورة لإعداد المدربين (بهدف الاكتفاء الذاتي للمكتبات) ، مع عمل دورات دورية بهدف التحديث لمن حصل عليها من قبل.

يتكون الهيكل التنظيمي الوظيفي من عدد من المجموعات الوظيفية والنوعية والدرجات طبقاً لما هو موضح بالجدول رقم (١٩).

الجدول رقم (١٩)
الجدول الوظيفي المقترح للمركز الوطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية

م	المجموعة الوظيفية	المجموعة النوعية	الدرجة	المسمى الوظيفي
١	المجموعة التخصصية	وظائف الإدارة العليا	العالية	رئيس مجلس الإدارة
٢	المجموعة التخصصية	وظائف الإدارة العليا	العالية	نائب رئيس مجلس الإدارة
٣	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الأولى	مدير مكتب رئيس مجلس الإدارة
٤	المجموعة التخصصية	وظائف القانون	الأولى	مدير إدارة الشئون القانونية
٥	المجموعة التخصصية	وظائف القانون	الثانية	باحث أول شئون قانونية
٦	المجموعة التخصصية	وظائف القانون	الثالثة	باحث ثان شئون قانونية
٧	المجموعة التخصصية	وظائف الإعلام	الثانية	رئيس قسم العلاقات العامة
٨	المجموعة التخصصية	وظائف الإعلام	الثانية	اختصاصي علاقات عامة ثان
٩	المجموعة التخصصية	وظائف الإعلام	الثالثة	اختصاصي علاقات عامة ثالث
١٠	المجموعة التخصصية	وظائف الإحصاء والرياضيات والحاسبات الإلكترونية	الأولى	مدير إدارة مركز التوثيق والمعلومات
١١	المجموعة التخصصية	وظائف الإحصاء والرياضيات والحاسبات الإلكترونية	الأولى	اختصاصي إحصاء أول
١٢	المجموعة التخصصية	وظائف الإحصاء والرياضيات والحاسبات الإلكترونية	الثانية	اختصاصي إحصاء ثان
١٣	المجموعة التخصصية	وظائف الإحصاء والرياضيات والحاسبات الإلكترونية	الثالثة	اختصاصي إحصاء ثالث
١٤	المجموعة التخصصية	مجموعة المكتبات والوثائق	الأولى	اختصاصي توثيق أول
١٥	المجموعة التخصصية	مجموعة المكتبات والوثائق	الثانية	اختصاصي توثيق ثان
١٦	المجموعة التخصصية	مجموعة المكتبات والوثائق	الثالثة	اختصاصي توثيق ثالث
١٧	المجموعة التخصصية	وظائف الفنون	الأولى	اختصاصي نشر أول
١٨	المجموعة التخصصية	وظائف الفنون	الثانية	اختصاصي نشر ثان
١٩	المجموعة التخصصية	وظائف الفنون	الثالثة	اختصاصي نشر ثالث

م	المجموعة الوظيفية	المجموعة النوعية	الدرجة	المسمى الوظيفي
٢٠	المجموعة التخصصية	وظائف التمويل والمحاسبة	الأولى	مدير إدارة الشئون المالية والإدارية
٢١	المجموعة التخصصية	وظائف التمويل والمحاسبة	الثانية	رئيس قسم الشئون المالية
٢٢	المجموعة التخصصية	وظائف التمويل والمحاسبة	الثانية	اختصاصي شئون مالية ثان
٢٣	المجموعة التخصصية	وظائف التمويل والمحاسبة	الثالث	اختصاصي شئون مالية ثالث
٢٤	المجموعة المكتبية	الوظائف المكتبية	الأولى	صراف أول
٢٥	المجموعة المكتبية	الوظائف المكتبية	الثانية	صراف ثان
٢٦	المجموعة المكتبية	الوظائف المكتبية	الثالثة	صراف ثالث
٢٧	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثانية	رئيس قسم الشئون الإدارية
٢٨	المجموعة المكتبية	وظائف التنمية الإدارية	الثانية	كاتب شئون إدارية ثان
٢٩	المجموعة المكتبية	وظائف التنمية الإدارية	الثالثة	كاتب شئون إدارية ثالث
٣٠	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثانية	رئيس قسم شئون العاملين
٣١	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثانية	باحث شئون عاملين ثان
٣٢	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثالثة	باحث شئون عاملين ثالث
٣٣	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الأولى	مدير إدارة التدريب والمتابعة
٣٤	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الأولى	اختصاصي تدريب أول
٣٥	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثانية	اختصاصي تدريب ثان
٣٦	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثالثة	اختصاصي تدريب ثالث
٣٧	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الأولى	مدير إدارة مركز الجودة الشاملة
٣٨	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الأولى	اختصاصي جودة أول
٣٩	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثانية	اختصاصي جودة ثان
٤٠	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثالثة	اختصاصي جودة ثالث
٤١	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الأولى	مدير إدارة مركز التميز
٤٢	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الأولى	اختصاصي تميز أول
٤٣	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثانية	اختصاصي تميز ثان
٤٤	المجموعة التخصصية	وظائف التنمية الإدارية	الثالثة	اختصاصي تميز ثالث

٧/٦ الوسائل المادية والفنية المقترحة :

١/٧/٦ التمويل :

يمكن تمويل المركز من خلال سبيلين :

الأول: من خلال الدعم المباشر من الدولة من خلال موازنتها السنوية، باعتبار المركز أحد أجهزتها (ويكون هذا في بداية إنشائه فقط، إلى حين تمكنه من التمويل الذاتي).

الثاني: من خلال الموارد الذاتية، التي يمكن أن تتمثل فيما يلي :

- عمل علاقات تعاون، وتقديم خدمات فنية واستشارية لمؤسسات القطاع الخاص بمقابل.
- تنظيم مؤتمرات وندوات متخصصة واستيفاء رسوم اشتراك.
- تنظيم دورات تدريبية واستيفاء رسوم اشتراك.
- استيفاء رسوم اشتراك رمزية من المكتبات الأعضاء.
- العمل كدار نشر متخصصة في مصادر المعلومات ذات العلاقة، وتحقيق عائد مادي.
- استيفاء رسوم مقابل قياس جودة خدمات معلومات مكتبات محددة، حال طلب الأخيرة ذلك.
- تطوير تقنيات الطبع والاستنساخ العاملة، بحيث تكون مهيأة للعمل على أسس تجارية.

٢/٧/٦ الوسائل الفنية والتقنية :

يمكن للمركز أن يعتمد في تنفيذ برامج عمله وأنشطته الفنية على الوسائل التالية:

١- التنفيذ الذاتي من خلال كوادره الفنية.

٢- التعاون الفني المتبادل بين المركز والهيئات والمنظمات المحلية والعربية والدولية ذات العلاقة "خاصة في بداية إنشائه".

٣- التعاون مع المكاتب الاستشارية وبيوت الخبرة العربية والأجنبية "خاصة في بداية إنشائه".

مع ضرورة توافر الآليات التالية:

- مكتبة متخصصة متكاملة في إدارة الجودة الشاملة عموماً - وبصورة متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات - إضافة لاحتوائها على مصادر المعلومات ذات العلاقة.

- قواعد معلومات إحصائية متكاملة عن المكتبات المصرية.

- قواعد معلومات بليوجرافية لمصادر المعلومات العربية والأجنبية، ودليل الخبراء العرب في مجال إدارة الجودة الشاملة والمكتبات والمعلومات مع ضرورة استخدام أحدث التقنيات المساعدة في ذلك.

الخلاصة

تم في الفصل الحالي: "نحو مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية" طرح تصور حول مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية، وبالرغم من أنه مخصص لخدمات المعلومات الإلكترونية فقط، إلا أنه يمكن تطويعه والأخذ به ليشمل كافة الخدمات المقدمة من خلال عامة المكتبات أياً كانت درجتها أو نوعها.

وقد أسفرت الدراسة في هذا الإطار عن النتائج التالية :

١- عدم وجود مركز وطني سابق لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية، أو خدمات المكتبات والمعلومات عموماً، وأن المركز المقترح هو الأول من نوعه بهذا الخصوص، ولا يعني عدم وجود سابقة في هذا الإطار عدم أهمية الموضوع.

٢- بالرغم من وجود مركز إنجليزي، يسمى: "مركز جودة خدمات المعلومات". إلا أنه ليس مركزاً فعلياً لجودة خدمات المعلومات، ولكنه مركز لتقييم قواعد البيانات "ودلل الباحث على هذا".

٣- حاول الباحث طرح تصور مبدئي لمركز وطني مصري لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية، من خلال استعراض أهمية وجوده للمجال ودوافع إنشائه وأهدافه ومهمته وهيكله التنظيمي، إضافة إلى سبل دعمه مادياً وفنياً.

النتائج والتوصيات



١/ نتائج الدراسة.

٢/ التوصيات.

٣/ الدراسات المستقبلة المقترحة.


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

النتائج والتوصيات

يمكن إجمال نتائج الدراسة، إضافة إلى التوصيات فيما يلي :

١- نتائج الدراسة :

١- يميل التوجه العام نحو (الموافقة إلى حد ما) على جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات عينة الدراسة، بمتوسط عام ٥٫٤٢ درجات موافقة، وقد تبين هذا من خلال تطبيق مقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية ELIFSERVPERF المقترح.

٢ - أظهرت النتائج وجود درجة عالية من التباين بين المكتبات قيد الدراسة في الأبعاد المطروحة ، وقد تبين هذا من خلال اختبار قيمة "ف" ، التي بلغت ٥٫٢٩ بمستوى دلالة ٠٫٠٠٠ لبعد "بيئة المكتبة"، ثم ٦٫٣١ بمستوى دلالة ٠٫٠٠٠ و٣ بمستوى دلالة ٠٫٠١٣ لبعد "ضبط المعلومات" على التوالي، ويشير هذا إلى وجود دلالة إحصائية في الأبعاد الثلاثة بما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات في الأبعاد المطروحة.

٣ - تبين من خلال الدراسة الميدانية عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية المطروحة وإدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات قيد البحث، لارتفاع دلالة جميع المتغيرات عن مستوى دلالة ٠٫٠٥.

٤- يميل التوجه العام لولاء عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية نحو (الحياد) ، بمتوسط عام ٣٫٩ درجات موافقة. بما يعني عدم الولاء (فعلياً) لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات عينة الدراسة، وقد تبين هذا من خلال تطبيق مقياس ف.أ. زيثامل لقياس ولاء العملاء .

٥- أبرزت نتائج الدراسة الميدانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات قيد الدراسة في بعد "نوايا التواصل" فقط لانخفاض مستوى الدلالة عن ٠،٠٥. أما بقية الأبعاد وهي: "الاتصالات الشفهية وحساسية السعر وسلوك الشكوى" فلا توجد بين المكتبات فروق ذات دلالة إحصائية بخصوصها، لارتفاع مستوى الدلالة عن ٠،٠٥.

٦- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري التعليم والسن - كمتغيرات ديموجرافية - وولاء العملاء للخدمات المقدمة، لانخفاض مستوى الدلالة عن ٠،٠٥، أما بقية المتغيرات وهي "النوع والوظيفة والدخل" فلا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين ولاء العملاء للخدمات المقدمة، لارتفاع مستوى الدلالة عن ٠،٠٥.

٧ - أبرزت نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة دالة إحصائياً، بين إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية وولائهم لها بمستوى دلالة ٠،٠٤٧.

٨ - أسفرت الدراسة الميدانية لاستكشاف توجهات العاملين نحو التطبيق - والتي تمت من خلال استبيان موجه للعاملين، اعتماداً على نموذج E. Deming لمبادئ إدارة الجودة الشاملة - عن وجود تأييد كبير من قبل العاملين للتطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة بالمجال؛ حيث سجل التوجه العام لعينة الدراسة نسبة موافقة بلغت ٩١٪، وبتوجه عام ٢،٧٢.

٩ - طُرِحت مجموعة من المخاطر والمحاذير التي يمكن للمكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية - وكذلك غيرها من المكتبات - أن تقع في حبائلها وشراكها عند التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة، انطلاقًا من عدم وجود تطبيقات فعلية لإدارة الجودة الشاملة تقريباً بالمكتبات المصرية

حتى الآن، وذلك اعتماداً على خبرات المؤسسات الخدمية - ومن بينها المكتبات - المطبقة لإدارة الجودة الشاملة، وكذلك على الدراسات والأبحاث النظرية التي طرحت هذه المشكلات.

٢ - التوصيات :

في ضوء ما جاء بالإطار النظري للدراسة، وما أسفرت عنه الدراسة الميدانية من نتائج نستعرض فيما يلي عدداً من التوصيات التي يأمل الباحث أن تجد صداها عند القائمين على أمر المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة، وقطاع المكتبات والمعلومات المصري عامة. ويمكن طرح التوصيات المقترحة فيما يلي :

١ - تعديل ثقافة العاملين بصورة تؤدي إلى ترسيخ ثقافة الجودة، وتهيئ المناخ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٢ - أن تتحمل الدولة مسئولياتها في إعداد وتجهيز الكوادر البشرية في قطاع المكتبات والمعلومات عامة - والمكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة - على كافة مستويات العاملين، ابتداءً بمجلس الإدارة وحتى الموظف العادي، مع عمل الجهات المختصة على استقدام الخبراء والمتخصصين في مجال التطوير وإدارة الجودة الشاملة، بتصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الكفيلة بتوضيح دوافع وأهداف وأهمية وأساليب تنفيذ هذا النظام، بالشكل الذي يتناسب مع خدمات المعلومات الإلكترونية وقطاع المكتبات والمعلومات المصري.

٣ - فهم وتحديد متطلبات العملاء، ومحاولة تجاوزها. وحتى يتم هذا ينبغي إعلام جميع العاملين في المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية بهذه المتطلبات، مع إدارة علاقات طيبة مع العملاء، بما يكفل الاتصالات المتبادلة والمستمرة والمفيدة بينهم وبين المكتبة.

٤ - ينبغي أن يكون التحسين المستمر هدفاً إستراتيجياً وأصيلاً للمكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية.

٥ - اتخاذ كافة القرارات في داخل المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية بناءً على حقائق ودراسات واقعية، حتى يكون لها المردود الإيجابي المستهدف. ويعتمد هذا على التحقق من دقة البيانات المجمعة حول أنشطة المكتبة وأهدافها، وتحليل هذه البيانات من خلال التقنيات العلمية المتقدمة وينبغي أن يكون اتخاذ القرار مراعياً تماماً للتوازن بين نتائج التحليل المنطقي والخبرات المتوافرة.

٦ - يعد بناء التعاون وروح الجماعة والفريق أحد الأهداف الأساسية لإنجاز إدارة الجودة الشاملة. ومن هنا ينبغي إشراك جميع العاملين في المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية في جهد متناسق لتحسين الأداء على جميع المستويات.

٧ - إدارة المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية في شكل منظومة متكاملة، مكونة من مجموعة من العمليات والأنشطة المساعدة في تحقيق الأهداف الموضوعة من قبل، من خلال طرح هذه الأنشطة والعمليات ووضعها في هيكل تنظيمي سليم يساعد على الأداء الأمثل، ويتميز بالكفاءة والكفاية، مع التحديد الكلي والجزئي لعلاقة الأنشطة والعمليات بعضها بالبعض، وينبغي أيضاً التقييم المستمر لقياس التطوير الحادث، وألا يتم هذا إلا بعد تحديد الموارد المطلوبة، وتجنب معوقات الاستخدام.

٨ - المشاركة الكاملة والفاعلة من قبل جميع العاملين في المكتبة في مختلف العمليات والأنشطة المرتبطة بالمكتبة. ويتم هذا من خلال تعميق مبدأ الملكية والمسئولية عن المكتبة وأنشطتها، مع تهيئة الإدارة للمناخ المساعد على تنمية روح الابتكار المؤدي إلى قيمة مضافة لصالح المكتبة والعملاء، بما يعكس

التسويق الداخلي، وتحقيق رضا العاملين عن العمل وطموحهم وفخرهم بأنهم جزء أساس من المكتبة.

٩ - يرى الباحث أنه يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في داخل المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية - بل وفي قطاع المكتبات والمعلومات المصري بصورة عامة - في صورة مراحل كالتالي :

أ - يمكن أن تتم تجربة تطبيقية على المكتبات المتخصصة، التابعة للوحدات الحكومية ذات الطابع الاقتصادي (صناعي/ تجاري) باعتبار أن عدداً كبيراً من هذه الوحدات مطبق فعلياً، أو في سبيله لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ب - في ضوء نتائج التطبيق، ومستوى ارتفاع الجودة لدى المكتبات المطبقة، يتم تحديد وبلورة المشكلات والمعوقات التي يمكن أن تظهر أثناء التطبيق، ومن ثم التخطيط لمواجهتها.

ج - بعد إتمام التعديلات المطلوبة، يمكن الاتجاه إلى نقل تطبيق النظام إلى بقية المكتبات المصرية، وذلك بعد تهيئتها، وإعدادها لتقبل تطبيق النظام.

د - المتابعة المستمرة لتطبيقات إدارة الجودة الشاملة، من خلال تطبيق النظم والمقاييس المعتمدة بهدف الوقوف على التطور الحادث.

١٠- يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في داخل قطاع المكتبات والمعلومات المصري عامة في صورة خطوات ومراحل تنفيذية، أمكن نقلها من مجال إدارة الأعمال إلى مجال المكتبات والمعلومات، بعد إدخال ما يتماشى مع طبيعة المجال وخصائصه، يمكن الرجوع إليها في الفصل الخامس: "خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية: نماذج تطبيقية مقترحة لإدارة الجودة الشاملة" من فصول الدراسة.

١١ - إنشاء مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في خدمات المعلومات الإلكترونية، أمكن طرحه بصورة متكاملة في الفصل السادس "نحو مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية" من فصول الدراسة.

١٢- اتباع سياسة تسويقية فاعلة لخدمات المعلومات الإلكترونية، لدى العملاء المستهدفين، على أن تشمل السياسة العملاء الحاليين والمرتقبين.

الدراسات المستقبلة المقترحة

يمكن القول بأننا لا نزال في حاجة ماسة إلى مزيد من الدراسات التنظيرية والتطبيقية لموضوع إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات، محاولة للوصول إلى رضا ثم ولاء العميل. ويقترح الباحث بعض هذه الدراسات فيما يلي:

أ. دراسة تطبيقات أنظمة أيزو في مجال المكتبات والمعلومات، بصفة عامة - وفي مجال خدمات المعلومات الإلكترونية خاصة -. وأنظمة الأيزو التي نعنيها هي أيزو ٩٠٠٠ وأيزو ١٤٠٠٠، إضافة إلى Six Sigma كأحدث أنظمتها في هذا الإطار.

ب. تم في الدراسة الحالية قياس رضا، ثم ولاء العميل في لحظة زمنية محددة - وهذا شأن بقية الدراسات التي تتفق في هدفها مع الدراسة الحالية -. والحقيقة أننا في حاجة للقيام بدراسات ممتدة (زمنياً) بهدف تحقيق درجة أعلى من الدقة والموضوعية (بالرغم من الصعوبات التي تكتنف هذه الدراسات).

ج. أمكن في الدراسة الحالية في قياس العلاقة بين الجودة المدركة لخدمات المعلومات الإلكترونية وولاء العملاء لها. والمؤكد في هذا الإطار أننا في حاجة

للقيام بدراسات لقياس العلاقة بين الجودة المدركة ورضا العملاء وولائهم للمكتبات. سواء في لحظة زمنية معينة، أو على مدىً زمني طويل.

د . دراسة العلاقة بين الرضا المهني (للعاملين) ، وكل من الجودة المدركة والرضا والولاء للخدمة (من قبل العملاء).

هـ . الدراسة المقارنة للعلاقات سابقة الذكر (بين الجودة المدركة ورضا العملاء وولائهم للمكتبات، وبين الرضا المهني (للعاملين) ، وكل من الجودة المدركة والرضا والولاء للخدمة (من قبل العملاء)، وتطبيق هذه الدراسات بين أكثر من دولة، بهدف الدراسة المقارنة، والإفادة المتبادلة.

و . تحليل إدراك كل من إدارة المكتبات ومقدمي الخدمة لمستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء باعتبار إدارة المكتبات الجهة التي تقوم بوضع السياسات وتصميم الخدمات وتشرف على الأداء الفعلي لها، وتحليل إدراك العملاء. وبالتالي تحديد مدى وجود تطابق (أو فجوة) بين إدراكات الطرفين، مما يعني إمكان الربط بين المفهوم الإنتاجي أو الفني لجودة الخدمة (متمثلاً في إدراك العاملين) ، والمفهوم التسويقي لجودة الخدمة (متمثلاً في إدراك العملاء)، الأمر الذي يسهم في تحسين مستوى جودة الخدمة .

ز. تحتاج المقاييس المستخدمة في قياس كل من الجودة المدركة للخدمة ورضا العميل للخدمة وولائه لها لمزيد من الدراسة بهدف مزيد من التطوير والتحسين.


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

المراجع



أولاً – المراجع العربية.

ثانيًا – المراجع الأجنبية.


مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض
١٤١٠

المراجع

أولاً – المراجع العربية :

١- إبراهيم أبو النور الجارحي. **إدارة التسويق**. - بني سويف: أ.أ. الجارحي، ١٩٩٤م. - ٤١٥ص.

٢- ابن منظور ، أبو الفضل جمال الدين. **لسان العرب**. - القاهرة: دار المعارف، ١٩٨٤ م. - ٢مج.

٣- أحمد رشيد. **الإدارة الحكومية في الدول النامية من خلال تحليلات النظم** . - القاهرة: بروفيشنال للإعلام والنشر، ١٩٨٢م. - ١٦٣ص.

٤- أحمد بلخيري. مؤشرات رقمية حول شبكة الإنترنت. - المعلوماتية. - [مج ٥٣] ، ع١٢ (سبتمبر، ٢٠٠٥م). - ص ١٠ - ١١.

٥- أحمد مرسي الخواص. دراسة لعوامل اجتذاب العملاء للتعامل في البنوك التجارية في مجال الاستثمار . - **مجلة الدراسات المالية والتجارية**. - ع ٩ (سبتمبر ، ١٩٩٤م) .- ص ٢٩٧ - ٣٢٧.

٦- المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين. **الدليل التعريفي**. - الرباط: المنظمة، ١٩٩٩م. -٢٨ص.

٧- ثابت عبد الرحمن إدريس. قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. - **المجلة العربية للعلوم الإدارية**. - مج٤ ، ع١ (نوفمبر، ١٩٩٦م) . - ص ٩-٤٠.

٨ - ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين المرسي. قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل إلى الشراء: مدخل منهجي تطبيقي. - **مجلة التجارة والتمويل**. - مج١ (١٩٩٣م) . - ص ٥ - ٤٥.

٩- ثناء إبراهيم فرحات. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.- **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**.- س٢٣ ، ع٢(أبريل، ٢٠٠٣م) .- ص ٤٥ - ٧٠.

١٠- إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.- **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**.- س٢٣، ع ٣ (يوليو، ٢٠٠٣م) .- ص ٦١-٩٦.

١١- جابلونسكي، جوزيف. **تطبيق إدارة الجودة الشاملة**؛ ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني؛ مراجعة عبد الرحمن توفيق. - الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك)، ١٩٩٦م. - ٢٠٠ ص. - (إدارة الجودة الشاملة، الجزء الثاني) .

١٢- جريفن، جيل. **طرق كسب الزبائن: كيف تكسب ثقة الزبائن وتحافظ عليهم؟** ترجمة أيمن الأرمنازي .- الرياض: مكتبة العبيكان، ١٩٨٤م .- ٢٦٧ص.

١٣- حامد الشافعي دياب. **إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية**. - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع [-١٩٨؟] . - ٥١١ص.

١٤- حامد رمضان بدر. **السلوك التنظيمي**. - القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٩٣م . - ٤٧١ص.

١٥- حسان محمد حسان. رؤية إنسانية لمفهوم ضبط الجودة.- **مجلة دراسات تربوية**، مج ٦٥، ع٢ (١٩٩٤م) .- ص ٤- ٢٥ .

١٦- حسن خير الدين. **أصول العلوم السلوكية**. - القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٨٥م . - ٣١٥ ص.

١٧- راشد بن محمد الحمالي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود. - **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**. - مج ٢٣، ع ١ (يناير، ٢٠٠٣م) . - ص ٥-٤٢ .

١٨- شمدت، وارين وجيروم فانجام. **مدير إدارة الجودة الشاملة**؛ ترجمة عبدالكريم عقيل. - القاهرة: جرير للنشر والتوزيع، ١٩٩٦م. - ١٣٥ص.

١٩- صابر محمد إسماعيل. اتجاهات المسئولين في القطاع الحكومي، نحو إمكانية تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي. - **المجلة العلمية لكلية التجارة**، فرع جامعة الأزهر للبنات. - ع ١٦ (يونيو، ١٩٩٩). - ص ٣٤٣-٤٣٧.

٢٠- صديق محمد عفيفي وجمال الدين محمد المرسي. **الإدارة في المنظمات العامة: مدخل بيئي تحليلي.** - (شبين الكوم [مصر]: مطابع الولاء الحديثة، ١٩٩٨م). - ٣٤٣ص.

٢١- طارق محمود عباس. **المكتبات الرقمية وشبكة الإنترنت** - القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م.- ١٥٣ص.

٢٢- عصمت سيد سليمان. **دور التسويق الداخلي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمات الخدمية في جمهورية مصر العربية**؛ إشراف أشرف عبد الفتاح شربيني؛ ومصطفى محمد جودة. - أطروحة (دكتوراة) - جامعة القاهرة. فرع بني سويف - كلية تجارة - قسم إدارة الأعمال، ٢٠٠٠م. - ٢٤١ص.

٢٣- على السلمي. **الإدارة العامة: رؤية مصرية.** - القاهرة: مكتبة غريب، - ١٩٨؟. - ٢٦٧ص.

٢٤- عمر أحمد همشري. **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات.** - عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء للنشر، ٢٠٠١م. - ٤١٦ص.

٢٥- غالب عوض النوايسه. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - ط١. - عمان: دار قباء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م. - ٣١٢ص.

٢٦- فؤاد أحمد إسماعيل ومحمد على أحمد. تنمية المقتنيات لمكتبة مبارك العامة. ورقة قدمت إلى المؤتمر القومي السابع لاختصاصي المكتبات والمعلومات، جامعة حلوان ٢٥-٢٧ فبراير ٢٠٠٣م. - ١٢ص.

٢٧- فيصل عبد الله حسن الحداد. **خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة**؛ إشراف أسامة السيد محمود علي؛ إشراف مشارك فتحي عثمان أبو النجا. - ٢٠٠١م. - أطروحة (دكتوراة) - جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.

٢٨- مارش، جون. **إدارة الجودة الشاملة من الألف إلى الياء**؛ ترجمة عبدالرحمن العقيل.- القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، بمبك، ١٩٩٦م.- ١٥٠ص.

٢٩- متولي السيد متولي. **أساسيات الإدارة العامة.** - القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٩٧م. - ٣١٨ص.

٣٠- محمد محمد أمان. **خدمات المعلومات مع إشارة خاصة للإحاطة الجارية** .- الرياض: دار المريخ ، ١٩٨٥م.- ص٦٧.

٣١- محمد محمد الهادي. **الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات**. - ط٢. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٠م .- ٣٨٦ص.

٣٢- ــــ . تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، مع معجم شارح للمصطلحات . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١م. - ٣٢٧ص.

٣٣- ــــ . إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات .- **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** .- مج ٩، ع١٧ (يناير ، ٢٠٠٢م). - ص ١٦١-٢٠٦.

٣٤- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء. المكتبة. خدمات الإنترنت [على الخط المباشر] .- القاهرة: المجلس، ٢٠٠٥م [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال: (www.libsectorlidsc.gov.eg/cans_srvc.asp)

٣٥- مروة كامل. خدمات النقاط الإلكترونية E-Paints: تجربة مكتبة مبارك العامة في تقديم الخدمة المتطورة: ورقة قدمت إلى المؤتمر القومي السابع لاختصاصيي المكتبات والمعلومات، جامعة حلوان، ٢٥-٢٧ فبراير ٢٠٠٣م. - ٨ ص.

٣٦- معزوز عبد الله. مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية. ورقة مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي، ٥-٢٠٠٤/٧/٣م[على الخط المباشر]. - رام الله: الجامعة، ٢٠٠٤م [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال :

(www.qudsopenu.edu/arabic/confeicnce/papers)

٣٧- مكتبة مبارك العامة. **خدمات المستفيدين** [على الخط المباشر] .- القاهرة: المكتبة، ٢٠٠٥م [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال : (www.mpl.org.)

٣٨- ناصر العديلي. **السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة**.- الرياض. معهد الإدارة العامة، ١٩٨٢م.- ٣٥٢ص.

٣٩- نظمى نصر الله. أيزو ٩٠٠٠ إصدار ٢٠٠٠: خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية.- القاهرة: اتحاد الصناعات المصرية، ١٩٩٩م. - ٩٣ص. - (إصدارات اتحاد الصناعات المصرية؛ ٤).

٤٠- نفيسة محمد باشري. السلوك الإنساني في المنظمات.- القاهرة: مكتبة نهضة الشرق، ١٩٨٥م.- ٤١٨ص.

٤١- هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة. - **مجلة المكتبات والمعلومات العربية** .- س٢٢ ، ع٣ (يوليو، ٢٠٠٢م) .- ص ٢٣- ٣٨.

٤٢- ويليا مز، ريتشارد ل. **أساسيات إدارة الجودة الشاملة**؛ ترجمة عبد الكريم العقيل. - القاهرة: جرير للنشر والتوزيع، ١٩٩٩م. - ١٠٣ص.

ثانياً – المراجع الأجنبية :

43- Allerd , J. The measurement of library services: AN appraisal of current problems as possibilities .-*Library Management Series* . - Vol. 1,N.2 (1999) . – p. 205-212.

44- Angle, Michael & Tony Cosgrove .Critically analyzing information researches [online] . - Berkeley: University of California, 2004 [Cited Dec., 2005]Available at :
(www.library.cornell.edu/olinuris/ref/research/permission.htm) .

45- A model of customer perceptions and store loyalty intentions for a supermarket retailer .Sirohi J….[et al] . - Journal of Retailing . - Vol. 24 (1998) . - P.223-245.

46- ARL. LibQUAl: Charting library service quality in academic libraries [online] . - [S.L.] :ARL, Apr 2005 [Cited Dec, 2005] Available at : (www.libqual.org).

47- — .FAQ[online] . - [S.L.] :ARL, 2005 [Cited Dec, 2005] Available at: (www.libqual.org).

48- –.FAQ[online] . - [S.L.] :ARL, Jan 2007 [Cited 24 Jan, 2007] Available at : (www.libqual.org).

49- –.ARL bimonthly report 236, October 2004[online] [S.L.] :ARL, October 2004 [Cited Dec,2005] Available at :
(www.arl.org/newsltr/236/19 2004.html).

50- Babakus ,E. W. & G. Boller . An empirical assessment of SERVQUAL scale . – Journal of Business Research . – Vol. 24 (May , 1992) . – PP.258 – 267 .

51- Baldrige National Quality Program [online]. History. – [S. L.] :B.N.Q.P.,2006 [Cited 26 Apr., 2006] Available at :
(www.quality.hist-gov/history.htm)

52- Berkeley University evaluation web pages :Techniques to apply, Questions to ask [on line] , California: [S.N.] 2005, [Cited Dec., 2005] Available at:
(www.lib.berkely.edu) .

53- Brenham ,Patricia &Karen Heresy and Georgia Harbor . Licensing electronic resources [on line] . - Washington: ARL , 23 June 2002 [Cited Dec., 2005] Available at :
(www.arl.org).

54- Brinkley , Monica . Performance measurement Quality management for the hybrid library [on line] . – [S. L:S. N.] ,2000 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.exploit-lib.org).

55- ——————. Performance measurement and quality management for hybrid library : An update on the EQUINOX project [on line] . - [S.L.] : EQUINOX, 2002 [Cited Dec., 2005] Available at :
(www.exploit.lib.org/issue7/equinox2000).

56 - Brophy, P. & K. Coolling and M. Melling . Quality management : A university approach . - Aslip Information . - Vol. 21, No. 6 (June, 1993) . - P. 246 - 248.

57- Butler , David . The total quality management glossary of terms[on line] . -

[S.L.] : David Butler Associates ,2001 . [Cited Dec.,2005] Available at : (www.dbanic.com/public_html/dbaz/library/glossary)

58- Caundrai, L. Enhancing library service: An exploration in meeting customer needs through (T Q M). - Special library . Vol. 86, No. 3 (Summer, 1994) . – p. 188-191.

59 - Cook, Coolen .Psychometric properties of scores from the web-based libQUAl study of perceptions of library service quality. - Library Trends . – Vol. 49, N. 4 (Spring , 2001) . – P. 586 - 587.

60 - Cook , C. & F. Heath . SERVQUAL and the quest for new measures [online] . – [S. L:S. N.] , 2002 [Cited Dec. 2005] Available at: (www.arl .org/news/itr/207/servqual) .

61- ———. Users' perceptions of library services quality : A libeual qualitative study .- Library Trends .- Vol. 89 ,N.4 (Spring, 2001) . - p.548-584.

62- Cronin , J. Joseph & Steven A. Taylor . Measuring service quality : Are examination and extension.– Journal of Marketing . – Vol.56 (July , 1992) . – p 33-65.

63- Dotchin ,John A. & John S. Oakland .Total quality management in services , Part3 : Distinguishing perceptions of service quality . – International Journal of Quality, Reliability Management. – Vol.11, N. 4 (1994) . – P.7 – 9.

64- Emerging perspectives on service marketing .Berry ,G….[et al] .. - Chicago : American Marketing Association ,1983 . - Passim .

65- Fitch, D. K. &J. Thomason and E. C. Wells .Turning The library upside down: Re-organization using total quality management principles . - Journal of Academic librarianship . - Vol. 19 ,N. 5 (Dec, 1993). - P. 294-299.

66- Gregory, Nothecraft & Margaret A. Real . Organizational behavioral : American challenge . - 2nd .ed. - New York: The Dryden Press, 1994 . - P. 66-67.

67- Haywood ,Farmer and F. I. Stuart. An instrument to measure degree professionalism in professional service . - the Service Industries Journal .– Vol.10, N.2 (1990). – P. 336-346.

68- Horide, Neil & Paul Walsh. Towards better understanding of quality . - International Journal of Quality, Reliability management . – Vol.11, N. 4 (1994) . – P.54 – 56.

69- Hiller, Steve . Assessing user needs ,Satisfaction and library performance at the University of Washington libraries . - *Library Trends* . – Vol. 49 ,N. 4 (Spring ,2001) . – 605-625.

70 - Hernon ,Peter & Danuta A. Nitecki . Service quality : A concept not fully explored . - *Library Trends* . – Vol. 49 ,N. 4 (Spring ,2001) . – pp 687-708.

71- Hèbert, François .The quality of interlibrary borrowing services in large Urban Public libraries in Canada . - Toronto :[S. N.] ,1993 . - 215p.

72- ISO . ISO14000[online] . – Geneva : ISO ,2007 [Cited 24Jan. 2007] Available at: (www.iso.org).

73 - —. Selection and use of they ISO 9000 :2000 Family of standards[online]Geneva :ISO,2007[Cited 24Jan.,2007] Available at : (www.iso.org/iso/iso9000-14000/understand/selection _use.html)

74- — . Technical report, ISO / TR 20983, Information and documentation – performance indicators for electronic library services .- first ed. .- Geneva: ISO, 2003 .-32 P.

75 - Johannsen, C. G. .Application of quality management in Nordic countries . - FID News Bulletin - Vol. 45 ,N. 5 (May, 1995) . - P.49-52.

76- Jurow, S. and S. B. Barnard .Integration total quality management in a library setting . - RQ . - Vol. 33, No. 3 (Spring, 1994) . – P. 434 - 435.

77- Kall, David. What's total quality management [on line] . - London: CIQM, 2002] cited Dec., 2005] Available at : (www.fdgroub.co.uk/ciqm_html) .

78 - Kandampully, J. .Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer Services.- Total Quality Management.- Vol. 98 ,N. 6 (Aug , 1998).- p. 427- 438.

79 - Keirillidous, Martina .ARL bimonthly report 236, October 2004 [online] [S. L.] :ARL, 2004 [Cited 24 Jan., 2007] Available from : (www.arl.org/newsltr/236/19 2004.html).

80- Keiser,B. E. .Quality management for library: A North American Perspective. - Alsip Information . -Vol. 21 ,N. 6 (June, 1993) . - P.252-255

81- Kennedy Space Center. Tools and techniques [on line] . - [S.L]: The Center, 23 Oc., 2003 [cited Dec., 2005] available at : (www.gslis.utexas.edu)

82- King, D. Griffith, Five years research: New pieces of information puzzle . – Bulletin of American Society for Information Science. – Vol. 17, N. 2, (1991) .– P.11 – 15 .

83 - Laws, A. The benefits of quality management to The library and information services profession . - Special libraries . - Vol. 84 ,N. 3 (Summer, 1993) P.142-146.

84 - Lozano, A.R.P. .ISO 9000 and the total quality management models . - library management . - Vol. 18, N. 3 - 4 (1994). - P. 148-150.

85- Managing organizational behavioral .John ، R. Schermerhon…[et al] . _ 3rd. ed. . _ New York : John Wiley, Sons In company, 1988 . _ P. 388.

86- Margrath, A. H. .When marketing services ,4p's are not enough . - Business Horizons . - Vol. 29 ,N. 3 (May/June, 1986) . - PP. 44-47.

87- Mc Alexander ,J. D. & Kaldenberge H. Koeing . Service quality measuring . - Journal of Health Care Marketing. – Vol.14 ,N.3 (1994) . – P.36 – 46 .

88- Mc Carville ,R. Satisfaction the basis of client loyalty. - *Parks and* Recreation .- Vol. 35 N. 11 (Nov, 2000) . - P. 22-25.

89- MC Garth & William E. The appearance of rankings: Reliability , Validation ، Explanation ، Quality and Mission of laboratory and information science . - Library Quarterly . Vol. 63, No. 2 (Apr , 93). - p. 190 -197.

90- Mc Gregory, Felicity. UOW Library. Our quality Journey: Total Quality Management (TEM) at The UOW library [online] ,[S.L.] UOW library. - Aug. 2004 [cited Dec., 2005] Available at: (www.library.uow.edu.au/about/planning).

91- Mc Kenna, J. Suggestion for implementing total quality management principles in a library setting. - New Jersey libraries . - Vol. 26 ,N. 4 (Fall, 1993) . - P.23-25.

92- Nitecki ,Danuta A. .SERVQUAL: Measuring service quality in academic libraries [online]. - [S.L.] :ARL, 1997 [Cited Dec, 2005] Available at : (www.libqual.org).

93- Parasuraman, A. Valerie & A. Zeithaml and Leonard L. Berry .A conceptual model service Quality and its implementation for future research . – Journal of Marketing . – Vol.49 (Fall, 1985) . – p 25-28.

94- ——————————.SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality . _ *Journal of Retailing* . -Vol. 64 (Spring , 1988) . - P.14-16.

95- ——————————.Guidelines for conducting service quality research . – Journal of Marketing Research . – Vol. 54 ,(Dec. ,1990) . –P. 34 – 44 .

96- ——————————. Understanding customer expectations of service . – Sloan Management Review . – (Spring ,1991) . – P.35-42.

97- ——————————. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale . – Journal of Retailing . – Vol. 67, N.4 (Winter, 1991) 0 – P. 440 – 441. N. 2 (1990) . – P.336 – 346.

98 - ———————— .More an improving service quality measurement . - Journal of Retailing . – Vol.6 , N.1 (Spring , 1993) . – P.140 - 147.

99- Pertot, G. Developing national network statistics and performance measures for U. S. Pubic Libraries: Models, methodology and issues . Proceedings of the th 3rd North Umbria Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services Newcastle: Information for The School of Information Studies ,University of North Umbria at Newcastle, 1999 . – P.3 – 7.

100 - Phipps, Shelley .Beyond measuring service quality : Learning from the voices of the customers ,The staff ,The processes and The organization . - Library Trends . – Vol. 49 , N. 4 (Spring , 2001) . – p. 635-661.

101 - Praxiom Research Group Limited. ISO 9000: 2000 translated into plain English [on line]. –Texas: Ronald D. Pollock, 23 Oct. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.praxiom com./iso9000.html)

102 - ———— .Plain English overview of ISO 9000/2000 [on line] Alberta [Canada]: P. R. G. L., 2007 [Cited 24 Jan., 2007] Available at: (www.praxiom com/iso17799- overvew.htm) .

103 - ———— .ISO9001 translated into plain English [on line] Alberta [Canada]: P. R. G. L. , 2007 [Cited 24 Jan. 2007] Available at: (www.praxiom com/iso9001.htm) .

104) Pritchard, Sarah. Determining quality in academic libraries . - library Trends . - Vol. 44, N. 3 (winter, 1996) . – p. 541-571.

105- PSBS . What is benchmarking [online].- London: PSBS, Dec., 2004 [Cited Dec., 2005] Available At: (www. benchmarking .gov.uk.

106 - Reed, J. F. Luck and K.A. Moser . Total quality management system : Its application in community hospital research departments . - Journal of Medical Systems . - Vol. 21, N. 6 (June., 1993) . - P.246-248.

107 - ————. Can the ISO Standards on quality management be useful to libraries? and how ?. – Insepel . - Vol. 28, N.2 (1994) . - P.219-226.

108 - Rozhovsche, Mirela .Evaluation foreign and international legal databases on the internet [online].– [S.L.]: Law Library Resources, 2005 [Cited Dec., 2005] Available at : (www.irlx.com) .

109 - Service Performance . History [online] . – California: S. P., 2003 [Cited Dec, 2005] Available at: (www.servperf.com).

110 - Simonds, Patience L. & S. S. Andleep . Usage of academic libraries : The role of service quality, Resources and Users characteristics . – Library Trends . – Vol. 49, N. 4 (Spring , 2001) .– P. 626 – 634.

111 - Sivades , E. & J. Perewitl. An examination of the relationship between service quality, Customer satisfaction and Store loyalty . - International Journal of Retail, Distribution Management . - Vol. 28, N. 2 (2000) . - P 32-36.

112 - Shapiro, B .J. Access and performance measure in research libraries in 1990s.- Journal of library Administration.- Vol. 15, N. 3-4 (1991) p. 49-66.

113 - Shaughnnessy , T. W. .Total quality management: Its application in North American Research libraries.- library Trends. - Vol. 45, N. 5 (Mar., 1995) . - P. 1-5.

114- Stanford University. Empowerment evaluation [on line] -. Stanford : the university , 2004 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.stanford.edu)

115 - Steers, Denis .Total quality management in libraries [online] .-[S.L.]: ERIC, 1996 [Cited Dec, 2005] Available at: (www.erict.org/digsts/edo-ir-1996-6).

116 - Systema, Sid & Catherine Manly . Pareto Chart [online] . - Texas : Ronal D. Pollock's, 23 Oc. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at:: (www.systema.com/t9m tools/pareto_html)

117- ———— - . Flow Chart [online] . - Texas : Ronald D. Pollock's ،23 Oc. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.system.com).

118- University of Huston Library. The Libraries services [online] . – Huston: The library, 2005 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.info.lib.un.edu)

119 - US. Department of Commerce. National Institute of Standards and Technology . Baldrige National Quality Program [online]: Answers to frequently asked questions . – [S.L .]:The Institute, 2006 [Cited 26 Apr., 2006] Available at: (www. .quality.hist gov/ambassador/word_files/frequently)

120 - Vergueiro ,walomiro&Telma De Carvalho .Quality in Barazillian academic libraries: Proposal of indicators from the customers,point of view [on line] Sao Paulo: Canadian Association for Information Science, 2000 [Cited Dec. 2005] Available at: (www.sils.ualbarta.ca/cais2000/vergueiro.htm)

121 - Wormer ,James W. .7helpful charts [online] . - Texas : [S.N.] ,23OC.2003 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.gslis.utexa.edu/repollock/t9m.html).

122 - Zeithaml, V.A & Berry L. L .and Parasuraman A . Communication and control process in the delivery of service quality . - Journal of Marketing . - Vol. 52 , (April, 1988) . – p. 24-39.

123 - Zeithaml , V.A. . The behavioral consequences of service quality.- Journal of Marketing.- Vol. 60 , N.2 (Apr, 1996) .- p. 27-37.

الكتاب

- يعد نظام إدارة الجودة الشاملة أحد أبرز نتائج عصر العولمة ، ولم يعد هذا النظام قاصراً على منشآت الأعمال الهادفة للربح ، بل تعدى هذا إلى المنشآت كافة ؛ فقد امتد نشاطه من قطاع الأعمال إلى مؤسسات الخدمات ، ودخل بقوة إلى قطاع المكتبات والمعلومات ، وفي مرحلة لاحقة إلى مجال خدمات المعلومات الإلكترونية ، خاصة في ظل بزوغ مصطلحات لها دلالتها في تحول المعلومات إلى سلعة تجارية لها وزنها.
- من هذا المنطلق انصب اهتمام الكتاب على دراسة وتحليل إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات ، من حيث المبادئ والنظريات والأسس العامة. مع الدراسة التحليلية النقدية لمعايير ومقاييس إدارة الجودة الشاملة عامة ، والمتخصصة في المكتبات والمعلومات وخدمات المعلومات الإلكترونية خاصة ، وطرح تحليلاً لخدمات المعلومات الإلكترونية ، من حيث الماهية والخصائص والأنواع ؛ توطئة لتطبيق مقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية ، ومقياس (ف. أ. زيثامل) على عينة من المكتبات.
- استعرض كذلك أهم المشكلات التي يمكن أن تقع فيها المكتبات عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومهد هذا لطرح الخطوات التنفيذية للتطبيق بالمكتبات ، استرشاداً بمناهج التطبيق المختلفة في هذا الإطار ، وطرح أيضاً إطاراً عاماً تخطيطياً لمركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.

المؤلف

وحيد موسى سعد

- ليسانس في الآداب، جامعة القاهرة، فرع بني سويف ، قسم المكتبات والوثائق ، عام ١٩٩٦م.
- ماجستير من الجامعة نفسها والقسم نفسه في موضوع الإسهام العربي في مجال المعايير الموحدة في المكتبات والمعلومات ، عام ٢٠٠١م.
- له اهتمامات بحثية بموضوعات : إدارة الجودة الشاملة ، تطبيقات أيزو ٩٠٠٠ ، وأيزو ١٤٠٠٠ في مجال المكتبات والمعلومات.
- يعمل الآن مدرساً بقسم المكتبات والوثائق - كلية الآداب - جامعة بني سويف.

ردمك: ٦ - ٣٤٣ - ٠٠ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨



ISBN: 978 - 9960 - 00 - 343 - 6